

Omavalvontasuunnitelma

Maahan muuttaneiden erityispalvelut

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus	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	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen	13
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	13
4.3.2	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	14
4.4	Laite ja tarviketurvallisuus	14
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	15
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	16
5.3	Kirjaaminen	17
5.4	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	18
5.5	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	18
5.6	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	19
5.7	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	19
5.8	Muistutukset ja kantelut	20
5.9	Toimeentulotuki	20
6	Henkilöstö	23
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	23
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	24
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	25
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	25
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	26
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	26
7.1	Toimintaympäristö	26
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	27
7.3	<i>Ympäristötyö</i>	27
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	27
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	28
8	Omavalvonnan seuranta	28
8.1	Raportointi	28
8.2	Suunnitelman hyväksyntä	28
8.3	Viestintä	29

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

Yksikön nimi	Maahan muuttaneiden erityispalvelut
Yksikössä tuotetun tai tuotettujen palvelujen sekä asiakaskunnan / kohderyhmän lyhyt kuvaus	<p>Palvelussa järjestetään monialaista tukea ja palvelua paperittomalle tai maahan muuttaneelle henkilölle. Asiakas voi olla lapsi, nuori, aikuinen tai ikääntynyt henkilö. Palvelujen järjestämistä määrittää henkilön palvelutarve, ei Suomessa oleskelun/asumisen kesto.</p> <p>Palvelussa tuetaan henkilön ja hänen perheensä voimavaroja ja autonomian saavuttamista elämäntilanteessaan sekä liittymistä ja osallisuutta uudessa yhteiskunnassa. Tukea arjessa pärjäämiseen annetaan neuvonnalla, ohjauksella, sosiaalityöllä, sosiaaliohjauksella, sosiaalisella kuntoutuksella, psykososiaalisella sekä erityisellä menetelmällisellä psykososiaalisella palvelulla ja taloudellisella tuella, sekä muilla tarpeen mukaisilla palveluilla. Työntekijät auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemiaan palveluja ja tukevat niiden käytössä. Henkilön tuen tarve voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempiaikaista.</p>
Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta	Omavalvontaa toteutetaan ja seurataan tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.
Yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstörakenn e	<p>Lähiesihenkilöt (johtavat sosiaalityöntekijät, johtavat sosiaaliohjaajat, johtava psykologi)</p> <p>Aikuissosiaalityön päällikkö Sari Karisto</p>

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

Enhetens namn	Särskilda tjänster för inflyttade
Kort beskrivning om enhetens service och klienter / målgrupp	<p>Tjänsten erbjuder mångsidigt stöd och service till papperslösa eller invandrade personer. Kunden kan vara ett barn, en ungdom, en vuxen eller en äldre person. Tjänsternas tillhandahållande bestäms av personens servicebehov, inte av hur länge personen har vistats/bott i Finland.</p> <p>Tjänsten stödjer personens och hans eller hennes familjs resurser och autonomi i deras livssituation samt deras integration och delaktighet i det nya samhället. Stöd för att klara vardagen ges genom rådgivning, vägledning, socialt arbete, social handledning, social rehabilitering, psykosociala och särskilda metodiska psykosociala tjänster samt ekonomiskt stöd och andra tjänster efter behov. Medarbetarna hjälper kunderna att få de tjänster de behöver och stödjer dem i användningen av dessa. Personens behov av stöd kan vara tillfälligt, akut, återkommande eller långvarigt.</p>
Egenkontroll och uppföljning	Egenkontroll genomförs och övervakas enligt beskrivning i denna egenkontrollplan.

Enhetens ansvarsperson och personal- struktur	Enhetens närchef (ledande socialarbetare, ledande socialhandledare, ledande psykolog) Chef för vuxensocialarbete Sari Karisto
--	--

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Helsingin kaupungin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan, perhe- ja sosiaalipalveluiden, nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön maahan muuttaneiden erityispalveluja. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus.

Palvelussa järjestetään monialaista tukea ja palvelua paperittomalle tai maahan muuttaneelle henkilölle. Asiakas voi olla lapsi, nuori, aikuinen tai ikääntynyt henkilö. Yleensä maahan muuttaneen henkilön ensimmäisen oleskeluluvan saamisesta ei ole kulunut kahta vuotta pidempää aikaa, mutta palvelujen järjestämistä määrittää henkilön palvelutarve, ei Suomessa oleskelun/asumisen kesto.

Palvelussa tuetaan henkilön voimavaroja ja autonomian saavuttamista elämäntilanteessaan sekä liittymistä ja osallisuutta uudessa yhteiskunnassa. Maahan muuttaneet eivät muodosta homogeenista asiakasryhmää. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti sisällöltään, laajuudeltaan ja intensiteetiltään. Siksi palvelutarpeen arvio ja siihen perustuva asiakassuunnitelma ovat keskeinen osa palvelun asiakasprosessia.

Palvelussa työntekijät antavat asiakkaille ja asiakasperheille tukea arjessa pärjäämiseen sekä apua, neuvontaa ja ohjausta sekä psykososiaalista tukea erilaisissa elämän ongelmatilanteissa yksilöllisen palvelutarpeen arvion perusteella. Työntekijät auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemiaan palveluja ja tukevat niiden käytössä. He turvaavat välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon sekä myöntävät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Toimeentulotuesta sosiaali- ja terveystoimialalla on erillinen omavalvontasuunnitelma. Asioimisessa käytetään tulkkauspalveluja. Maahan muuttaneiden erityispalvelut vastaa virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä omien asiakkaidensa osalta ja tarvittaessa laajemmin yhdessä nuorten ja aikuisten sosiaalityön yksiköiden kanssa.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut neuvonta ja sosiaaliohjaus tiimissä työskentelee viisi ohjaajaa, yhdeksän sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaaliohjaaja.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut sosiaaliohjaus tiimissä työskentelee 14 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaaliohjaaja.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut 2 tiimissä työskentelee 11 sosiaalityöntekijää ja johtava sosiaalityöntekijä.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut 3 tiimissä työskentelee 10 sosiaalityöntekijää ja johtava sosiaalityöntekijä.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut 4 tiimissä työskentelee 11 sosiaalityöntekijää ja johtava sosiaalityöntekijä.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut 5 tiimissä työskentelee viisi sosiaalityöntekijää, seitsemän sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut erityisryhmien sosiaalityö tiimissä työskentelee neljä sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa, kolme etuuskäsittelijää ja johtava sosiaalityöntekijä.

Maahan muuttaneiden erityispalvelut hyvinvoinnin tuki -tiimissä työskentelee 11 psykologia, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja johtava psykologi.

1.2. Yksikön tiedot

Sari Karisto
Aikuissosiaalityön päällikkö
09 310 37579, 050 402 0255
sari.karisto@hel.fi
PL 6420, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Palvelupisteet

Kalasadaman palvelupiste TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58 PL 6420 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

- Maahan muuttaneiden erityispalvelut neuvonta ja sosiaaliohjaus
- Maahan muuttaneiden erityispalvelut sosiaaliohjaus
- Maahan muuttaneiden erityispalvelut 2 - 4
- Maahan muuttaneiden erityispalvelut erityisryhmien sosiaalityö
- Maahan muuttaneiden erityispalvelut hyvinvoinnin tuki

Toivolankujan palvelupiste MIKKOLANKUJA 6 HKI 68 PL 68850 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

- Maahan muuttaneiden erityispalvelut 5,
- Maahan muuttaneiden erityispalvelut hyvinvoinnin tuki

Ruotsinkieliset palvelut

Ruotsin kielellä asioiville asiakkaille on tarjolla samat maahan muuttaneiden erityispalvelut kuin suomen kielellä asioiville.

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Maahan muuttaneiden erityispalveluissa noudatamme Helsingin kaupunkiyhteisiä arvoja, jotka ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveystieteiden tuottamisesta alueellaan. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tehtävänä on lisätä helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti

asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja. Helsinkiläisten hyvinvointi, terveys ja turvallisuus rakentuvat yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.

Huolehdimme siitä, että asukkaat saavat lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävä kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat maahan muuttaneiden erityispalvelujen henkilöstöä ja ohjaavat meidän toimintaamme. Tavoitteenamme on edistää asiakkaidemme hyvinvointia ja terveyttä. Tavoitteenamme on hyvä asiakaskokemus, jossa pyrimme jatkuvasti kehittymään. Painotamme kaikessa toiminnassamme oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua. Vuorovaikutuksellisuus, osallisuus ja osallistaminen ovat meille tärkeitä arvoja käytännön työssä. Kunnioitamme eri väestöryhmiin kuuluvien oikeutta omaan kieleen ja kulttuuriin, tarvittaessa käytämme asiakakohtaisissa tulkkauspalveluissa.

Kaikki maahan muuttaneiden erityispalvelujen työntekijät tuntevat omaa tehtävänsä koskevan lainsäädännön sekä kaupungin säännöt ja ohjeet ja vastaavat omasta työstään. Huolehdimme henkilöstön laadukkaasta perehdyttämisestä työtehtäviin ja puutumme mahdollisiin epäkohtiin. Noudatamme kaikissa työtehtävissämme salassapitosäädöksiä ja tietoturvallisen asiakastietojen käsittelyn periaatteita.

Vastaavat arvot ja toimintaperiaatteet koskevat myös tilapäisen asumisen ostopalveluja.

3 Riskien hallinta

Omaavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tätä palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia asiakas- ja potilasturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa epäkohdista ja vaaratilanteista. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omaavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen.

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

3.1 Työturvallisuus

Vaarojen arviointi tehdään joka vuosi yhdessä työntekijöiden ja esihenkilön kanssa. Se voidaan tehdä yhdessä eri tiimien kanssa kun työskentely toteutuu samoissa tiloissa ja on tarkoituksenmukaista arvioida vaaratekijöitä yhteisesti. Vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.

Yksikön esihenkilön ja työntekijöiden tulee yhdessä tunnistaa ja nimetä operatiiviset ja muut toimintaan, mm. tiloihin, liittyvät riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia ohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa. Vaarojen arviointi ja sen johdosta toteutettavat toimenpiteet käsitellään yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Jokainen huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun. Henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla 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, vaan siihen kirjataan vain kyseisen dokumentin olemassaolo ja päivitysajankohta. Yksikön omaa jatkuvuus ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmaa laadittaessa on huomioitu Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelma.

Maahan muuttaneiden erityispalvelujen valmiussuunnitelma on päivitetty 18.6.2025.

Palvelupisteissä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ja niitä päivitetään säännöllisesti. Palvelussa harjoitellaan poistumisturvallisuutta ja ohjeistuksiin perehtyminen ja niiden noudattaminen kuuluu kaikkien tehtäviin ja on osa turvallisuustoiminnan jatkuvuutta.

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. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteensisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa.

Rekisteröidyt eli asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä) kaupungin sähköisenasiointin kautta tai asioimalla yksikössä.

Asiakastietojen rekisterinpitäjä on Helsingin kaupunki. Palvelun henkilörekisterit ovat työikäisten palvelujen asiakasrekisteri, lapsiperheiden palvelujen asiakasrekisteri ja ikääntyneiden palvelujen asiakasrekisteri sekä yhteistyösopimuksen perusteella toteutettavassa kunnan tehtävien hoitamisessa kansainvälistä suojelua saavien ja eräiden muiden maahanmuuttajien vastaanoton asiakasrekisteri. Näin ollen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja edellä mainittujen henkilörekistereiden rekisteriselosteiden mukaisesti.

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Jokaisen henkilörekisterin osalta on nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteiden lainmukaisuudesta. Maahan muuttaneiden erityispalvelujen Kalasataman palvelupisteen 6.krs: asiakastoimistossa on tieto mistä rekisteriselosteiden voi pyydettäessä saada kirjallisena.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt.

Helsingin kaupungin tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalain säädännön 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.

Esihenkilö huolehtii maahan muuttaneiden erityispalveluissa 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 sisältyy perehdytykseen.

Maahan muuttaneiden erityispalvelujen perehdytysmateriaalia löytyy eri tiimien yhteisestä Teams-ryhmästä, ammattiryhmien yhteisistä Teams-kanavista sekä verkkopalveluista. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Koko kaupungin sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ja nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteistä perehdytysmateriaalia löytyy toimialan sisäisiltä verkkosivuilta.

Asiakastietojärjestelmä Apotin 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. Tietoturvaloukkaukset käsitellään esihenkilöiden kokouksessa ja tarvittaessa tiimin omassa kokouksessa ja tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Tietoturvapoikkeamista, -uhkista tai havainnoista on aina ilmoitettava ICT-palveluille Stadin Helpdeskin kautta. Tietoturvaloukkaukset tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauslomakkeella Luukku-portaalin kautta. Ohjeistus löytyy Sotepe Tietosuoja-sivustolta.

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

Omavalvonta on ensisijainen keino puuttua tilanteisiin, joissa toimintakulttuuri ei suoranaisesti ole vahingollista asiakkaalle. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana työ-, potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu toiminnan kehittämiseen ja työ-, potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Henkilöstö vastaa myös toimeksiannon perusteella työskentelevien muiden ammattihenkilöiden kuten tulkkien työturvallisuuden toteutumisesta.

Hyödynnämme mm. asiakaspalautteista, muistutuksista, asiakkaan tekemistä vaaratapahtumailmoituksista, henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvista ilmoituksista ja palvelun järjestämisen seurantatiedoista saatua tietoa toiminnan kehittämisessä ja korjaamme tarvittaessa toimintatapojamme. Palvelun järjestämisen seuranta toteutetaan myös sisäisen auditoinnin avulla ja sen tarkoituksena on löytää kehityskohteita, varmistaa vaatimustenmukaisuus ja edistää jatkuvaa parantamista.

Käsitlemme omavalvonnan ja ilmoitusten kautta syntynyttä tietoa yhteisesti yksikössämme. Yhteisellä käsittelyllä ja avoimella ilmapiirillä rakennamme turvallisuuskulttuuria, jossa epäkohtia ja niiden uhkia käsitellään aktiivisesti osana asiakasturvallisuuden edistämistä. Yhteisen käsittelyn tarkoituksena on keskustella ja

sopia, millaisin toimenpitein edistämme laadukkaiden sosiaalipalvelujen toteuttamisen ja ehkäisemme epäkohtien syntymisen.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään huomaamistaan epäkohdista tai ilmeisen epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Ohjeistamme ja kannustamme henkilöstöä ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Kehotamme myös tekemään SPro-ilmoitukset asiakkaan turvallisuutta vaarantavista tapahtumista tai epäkohdista, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle. SPro-järjestelmän avulla tietoa epäkohdista voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä laadukkaiden palvelujen turvaamiseksi ja asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseksi. Ilmoitusjärjestelmiin tehtyjä ilmoituksia seurataan säännöllisesti osana omavalvonnan toteuttamista ja ne raportoidaan nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön valvonnan rakenteessa kolme kertaa vuodessa.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn kuuluu vaarojen arviointi ja uhka- ja väkivaltatilanteiden tunnistus, henkilöstön perehdytys, koulutukset haastaviin asiakastilanteisiin, menettelytapaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen sekä tilasuunnittelu.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Perehdytämme uudet työntekijät toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin. Ohjeistamme henkilöstöä tekemään aina ilmoituksen vaara- ja uhkatilanteista sekä epäasiallisesta käyttäytymisestä, jotka voivat kohdistua niin henkilökuntaan kuin toisiin asiakkaisiin.

Turvallisuuspoikkeamista (läheltä piti -tilanteet, havaitut vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet) tehdään ilmoitus Työsuojelupakkiin ja ne käydään läpi esihenkilön kanssa ja tarvittaessa työyhteisössä. Tarvittaessa esihenkilö on vaara- ja uhkatilanteen aiheuttaneeseen asiakkaaseen yhteydessä ja sopii asiointitavasta jatkossa. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määrittelemme korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on 7.10.2024 otettu käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtumailmoitus. Tapahtumailmoituksen voi tehdä Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja linkki ilmoituksen tekemiseen löytyy Anna palautetta hoidosta ja palvelusta -sivulta. Asiakas voi tehdä anonyymin vaaratapahtumailmoituksen, jolla voi tuoda esille palvelussa tai hoidossa havaitsemia vaaratapahtumia, läheltä piti-tilanteita ja epäkohtia. Ilmoitukset ohjataan käsiteltäväksi tapahtumayksikköön. Saapuneita ilmoituksia käytämme palvelujen turvallisuuden ja laadun parantamiseen, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan.

Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi	Aina ilmoituksen saapuessa	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi, yksikön valvontakokoukset
SPro	Esihenkilö ja työntekijä/tiimi	Aina ilmoituksen saapuessa	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi, yksikön valvontakokoukset
Työsuojelupakki	Esihenkilö ja työntekijä/tiimi	Aina ilmoituksen saapuessa	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi, yksikön valvontakokoukset

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Palvelussa on turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan ja asiakkaiden sekä kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin 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. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan tutustuminen sekä yksikkökohtaisesti turvallisuuskoulutukset ja -kävelyt.

Vakavan työntekijälle tapahtuneen vaaratapahtuman jälkeen tilanne käydään mahdollisimman pian läpi esihenkilön kanssa ja sovitaan mahdollisista tukitoimista. Henkilöstöllä on käytettävissä myös Hetipurku, joka tarkoittaa työpaikan omaa henkistä ensiapua uhka- ja väkivaltatilanteen tai muun ei-toivotun tilanteen jälkeen. Uhkatilanteen kokenutta autetaan hetipurkajaksi koulutetun henkilön kanssa käsittelemään tapahtunutta siten, ettei asia jää turhaan kuormittamaan mieltä. Henkilöstö voi saada lisätukea myös työterveyshuollosta. Esihenkilö käy vaaratapahtuman läpi myös muun henkilöstön kanssa, jotta sovitaan mahdolliset toimenpiteet vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Tehtävässään rikoksen kohteeksi joutuneita henkilöitä tuetaan neuvonnalla sekä tarvittaessa oikeudellisella tuella.

Asiakkaalle tapahtuneessa vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa hänelle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu 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. SPro-järjestelmässä on erillinen lisäosa, jota käytetään vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyssä.

Vakavat vaaratapahtumat käydään läpi asiassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa ja kyseisen työyksikön sisällä. Tarvittaessa tarjoamme työntekijöille erityistä tukea tapahtuneen läpikäymiseen. Käymme tapahtuneen tilanteen läpi myös asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Keskustelussa annamme tietoa muistutuksen/kantelun tekemisen mahdollisuudesta. Lisäksi annamme potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Tuemme asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä yhdessä asiakkaan kanssa eri ammattilaistemme tapaamisissa ja yhteydenotoissa. Keskustelemme hyvinvointia ja terveyttä edistävästä asioista asiakkaan kanssa. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tueksi asiakastyössä on käytettävissä Hyvinvoiva Helsinki -verkkosivun palvelutarjotin, jolle on koottu kunnan ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja. Palvelutarjotin on sekä asukkaiden, asiakkaiden että ammattilaisten käytettävissä ja ammattilaiset perehdytetään sen käyttöön, jolloin sen avulla voidaan toteuttaa palveluohjausta ja tukea asiakkaan omatoimisuutta tiedon hakemiseksi. Ammattilaisten osaamista tuetaan myös toimialan sisäiseen HYTE-palveluohjauksen työpöytä kuvatuilla toimintamallilla, johon sisältyy käytännönläheisiä työvälineitä, jotka tukevat arjen hyvinvoinnin puheeksiottoa sekä asiakaslähtöistä ja sujuvaa

palveluohjausta. Arjen hyvinvointi rakentuu monesta eri osa-alueesta kuten liikunta, ravitsemus, lepo, ihmissuhteet, kulttuuri, arjen sujuvuus ja turvallisuus.

Autamme asiakasta löytämään omahoidon kanavia ja osallistumaan erilaiseen toimintaan. Perheille tarjoamme systemaattisesti myös vertaistuellista ja informatiivista Vanhempana Suomessa -ryhmätoimintaa vanhemmuuden tueksi. Teemme palvelussa yhteistyötä myös kunnan, valtion ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa asiakkaidemme erilaisten toimintamahdollisuuksien ja toimintaan osallistumisen edistämiseksi.

Ohjaamme ja tuemme asiakasta saavuttamaan hyvinvoinnin ja terveyden kannalta olennaisia palveluja kuten alkuterveystarkastus, äitiys- ja lastenneuvolapalvelut, terveysaseman palvelut, suun terveyden palvelut, muut sosiaalipalvelut. Asiakkaamme käytössä on yksilölliseen tarpeeseen perustuen Kalasataman terveysaseman yhteydessä toimivan [Pako-tiimin \(terveystiimi\)](#) ja psykiatrisen maahanmuuttajatyöryhmän palveluita.

4.3.2 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita (tartuntatautilaki 17 §). Noudatamme asiakaskohtaamisissa tavanomaisia varotoimia, joiden ydinalueet ovat hyvä käsihygienia, suojainten oikea käyttö tarvittaessa sekä turvalliset toimintatavat. Infektioturvallisuutta koskevat tarkat ohjeet on henkilöstömme saatavilla toimialamme sisäisessä verkkopalvelussa. Kaikissa tiloissamme on asiakkaita varten tarjolla käsihuuhdetta. Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa työskentelevältä henkilöstöltämme edellytämme tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.

Ohjaamme asiakkaamme alkuterveystarkastukseen tarvittaessa. Perehdytämme henkilöstön alkuterveystarkastuksen sisältöihin tarvittavalla laajuudella palveluohjauksellisen työn tueksi.

4.4 Laite ja tarviketurvallisuus

Huollamme fysioterapian laitteet ohjeiden mukaisesti. Laitteiden käyttöön perehdytetään ja ammattilaiset varmistavat laitteiden asianmukaisen toimivuuden päivittäisessä työssä. Tarvittaessa laitteen toimivuuteen liittyvästä häiriöstä ilmoitetaan vastuuhenkilölle ja laite poistetaan käytöstä kunnes sen turvallinen käyttö on voitu varmistaa.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: johtava psykologi

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Asiakas voi olla yhteydessä maahan muuttaneiden erityispalveluihin puhelimitse, kirjallisesti, sähköisesti Maisa-asiakasportaalissa (www.maisa.fi) tai asioimalla Kalasataman terveyst- ja hyvinvointikeskuksen ensimmäisessä kerroksessa ilman ajanvarausta toimivassa neuvonta- ja ohjauspalvelun palvelupisteessä arkipäivisin klo 8.15 – 16.00.

Henkilö voi ottaa yhteyttä tai hakea palveluita itse tai hänen palvelutarpeensa voi tulla esille toisen ammattilaisen, yhteistyökumppanin tai henkilön läheisen yhteydenoton perusteella. Asiakkuus voi alkaa esimerkiksi vastaanottokeskusten, toimialan muiden sosiaalipalvelujen, hyvinvointialueiden sosiaalipalveluiden, toisen viranomaisen (esimerkiksi Kela, työllisyyspalvelut) ohjauksen tai ilmoituksen perusteella. Palvelun järjestäminen voi alkaa jo ennen henkilön Suomeen tuloa (esim. kiintiöpakolaiset).

Asiakkuus alkaa myös silloin jos henkilöstä tehdään sosiaalihuoltolain (35 §) mukainen huoli-ilmoitus tai hänen asiaansa aletaan muuten käsittelemään. Asiakkuus alkaa myös kun henkilölle aletaan antaa sosiaalipalveluja (Sosiaalihuoltolaki 34 §). Asiaa on alettava käsittelemään viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

Palvelun asiakkuuteen voi tulla lapsi, nuori, aikuinen tai ikääntynyt henkilö. Yleensä henkilön ensimmäisen oleskeluluvan saamisesta ei ole kulunut kahta vuotta pidempää aikaa, mutta palvelujen järjestämistä määrittää henkilön palvelutarve, ei Suomessa oleskelun/asumisen kesto.

Asiakkaalle nimetään sosiaalihuoltolain mukaisesti omatyöntekijä, joka on pääasiallisesti sosiaalityöntekijä. Asiakkaan omatyöntekijänä voi erityisryhmien sosiaalityössä olla myös sosiaaliohjaaja. Sosiaalityöntekijä vastaa palvelutarpeen arvion laatimisesta sekä monialaisen palvelutarpeen arvion prosessin johtamisesta. Asiakkaan omatyöntekijä ei vaihdu asiakkaan muuttaessa Helsingissä asuinalueelta toiselle, vaan palvelun jatkuvuudella varmistetaan luottamussuhteen rakentuminen omatyöntekijään sekä ehkäistään palveluprosessin katkonaisuutta. Asiakkaan palvelutarpeisiin vastaamiseksi hänelle nimetään myös sosiaaliohjaaja ja tarvittaessa psykologi.

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viipymättä ja asiakkaan kiireellisen tuen tarve arvioidaan saman päivän aikana asian vireille tulosta. Palvelutarpeen arvio laaditaan viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Palvelutarpeen arviota voidaan päivittää asiakassuunnitelman yhteydessä. Asiakkaan kiireellisen tuen tarve arvioidaan myös asiakkuuden aikana yhteydenoton perusteella saman päivän aikana ja siihen vastataan tarpeen mukaisesti. Toimeentulotukihakemusten käsittelyn tulee toteutua seitsemän vuorokauden lakisääteisessä määräajassa (7vrk).

Maisa-asiakasportaalit 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. Asiakasportaalit kirjautuminen edellyttää vahvaa tunnistautumista.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Huomioimme asiakkaan palvelutarpeen arvion laatimisessa käytettävissä olevan aiemman asiakastiedon vähäisyyden ja maahan muuttaneen elämäntilanteen vakiintumattomuuden. Käynnistämme palveluja samanaikaisesti kuin palvelutarpeen arvio ja suunnitelmallisen työskentelyn sisältö jäsentyvät. Tuemme henkilön/perheen elämäntilanteen vakiintumista neuvonnalla, ohjauksella, sosiaalityöllä, sosiaalihojauksella, sosiaalisella kuntoutuksella, psykososiaalisella sekä erityisellä menetelmällisellä psykososiaalisella palvelulla, tilapäisellä asumisella ja taloudellisella tuella, sekä muilla tarpeen mukaisilla palveluilla. Henkilön tuen tarve voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempiaikaista.

Palvelutarpeen arviointiprosessia johtaa sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arviointi tehdään kuitenkin moniammatillisessa yhteistyössä ja sen laatimiseen osallistuu sosiaalityöntekijän lisäksi asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan sosiaalihojaaja, psykologi, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja mahdollisia muita ammattilaisia. Jos asiakkaan tarve sitä edellyttää, palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä yhdessä esimerkiksi vammaispalveluiden, lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin, terveydenhuollon tai vanhuspalveluiden kanssa (Sosiaalihuoltolaki 41§). Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Lisäksi huomioimme arvioinnissa toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat, esimerkiksi terveydentilaan, perustarpeisiin, turvattomuuteen, sosiaalisten kontaktien vähäisyyteen liittyvät riskitekijät.

Selvitämme palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle hänen yleis - ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys annetaan siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen ja hänellä on aito mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelukokonaisuutensa suunnitteluun ja valintoihin.

Kiinnitämme erityistä huomiota lasten ja perheiden hyvinvointiin. Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014, 13 §) mukaan palvelujen on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksessa vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa ja lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut viipymättä. Ehkäisevien palvelujen tarkoituksena on tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä heidän tehtävässään. Tuemme vanhempia esimerkiksi varhaiskasvatuksen, koulun ja nuorisotoimen sekä lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia seuraavien neuvola- ja terveyspalveluiden saamisessa, tapaamme perheitä heidän kotonaan ja otamme puheeksi lasten hyvinvoinnin ja siinä tarvittavan tuen sekä yksilö- että ryhmätapaamisilla mm. Vanhempana Suomessa ryhmissä.

Lasten edun näkökulmaa arvioidaan myös aikuisten palvelutarpeen arviossa palveluja suunniteltaessa. Lisäksi varmistamme sosiaalihuoltolain 44 §:n mukaisesti asiakkaan

hoidossa olevan lapsen tai muun henkilön hoidon ja tuen tarpeen selvittämisen, kun asiakas saa päihde- ja riippuvuustyön tai mielenterveystyön palveluja tai muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, joiden aikana tai ennen tarvittavien palvelujen saamista hänen kykynsä täysipainoisesti huolehtia hoidosta tai kasvatuksesta arvioidaan heikentyneen.

Myös muiden kuin lapsiperheiden osalta kiinnitämme huomiota maahanmuuttoon liittyviin sukupuolivaikutuksiin, perheroolien muutokseen ja yllirajaisten perhesuhteiden haasteisiin sekä perheenjäsenten tarpeisiin. Lähisuhdeväkivalta tai hyväksikäyttö on vakava riskitekijä hyvinvoinnille. Otamme lähisuhdeväkivallan ja hyväksikäytön puheeksi jo osana palvelutarpeen arviota ja autamme lähisuhdeväkivaltaa tai hyväksikäyttöä kokeneita ja tehneitä henkilöitä.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Laadimme suunnitelman, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma voidaan toteuttaa tarvittaessa monialaisesti. Suunnitelman laatimisesta ja arvioinnin toteuttamisesta vastaa sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevaa lasta tai aikuista tavataan riittävän usein henkilökohtaisesti ja se kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Asiakassuunnitelmaa täydennetään päätöksellä esim. sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, sosiaalisen kuntoutuksen tai tilapäisen asumisen palvelusta. Sosiaalihuoltolain mukaisesti kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös tehdään ja toimeenpannaan ilman aiheutonta viivytystä. Lasten ja alle 23 -vuotiaiden nuorten mielenterveystyön palvelua koskeva päätös on kuitenkin toimeenpantava kuukauden kuluessa tuena tarpeen toteuttamisesta.

Päätöksessä määritellään palvelun sisältö ja kesto. 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 sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Apottiin.

Sosiaalitoimen asiakkuus on aina salassapidettävää. Asiakkaan asiakaskirjat ovat pääosin sähköisissä asiakastietojärjestelmissä. Manuaaliasiakirjoja säilytetään arkistoissa tai työntekijöiden lukituissa tiloissa, joihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Maahan muuttaneiden erityispalveluissa työskentelevillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja he ovat näin vaitiolovelvollisia. Työntekijät käsittelevät vain tehtäviensä mukaisesti asiakkaiden tietoja.

5.3 Kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Asiakaskirjaukset on myös laadittava ja tallennettava

viivytyksettä. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon Maisa-asiakasportaalissa ja 1.10.2026 alkaen myös Omakanta-palvelussa.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta. Toimialan Asiakas- ja potilastyön kirjaaminen - ohjeistus löytyy toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Asiakastietojärjestelmä Apotista löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perekäytöksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Työntekijöillä on velvollisuus osallistua kirjaamiseen liittyvään koulutukseen. Esihenkilö varmistaa, että työntekijöillä on riittävä osaamista työtehtävien hoitamiseen ja järjestää tarvittaessa perehdytystä tai koulutusta.

5.4 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaan saama palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Jokaisella asiakkaallamme tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään.

Toteutamme palveluja huomioiden asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Kiinnitämme erityistä huomiota lasten, nuorten, naisten ja iäkkäiden sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja sitä koskevaa ymmärrystä, sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. 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.

5.5 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakas on osallinen häntä koskevaan palvelutarpeen arviointiin ja palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan näkemykset kirjataan asiakaskertomukseen, asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan luvalla tai toivomuksesta hänen läheisensä voivat tarvittaessa osallistua palvelutarpeen arvioimiseen ja palveluiden suunnitteluun sekä tuen tarpeisiin vastaamiseen. Mikäli asiakkaan asioista puhutaan hänen läheisensä kanssa asiakas voi antaa tähän valtuutuksen valtakirjalla. Valtakirja tallennetaan Apottiin.

Alaikäisenä ilman huoltajaa saapunutta lasta ja nuorta kuullaan ja lapsen etu huomioidaan kotoutumisen edistämisestä annetun lain (681/2023) 4 §:n mukaisesti ennen edustajan määräämistä tai edustajan tehtävän vapauttamista koskevan hakemuksen tekemistä.

Autamme asiakasta osallistumaan erilaiseen matalan kynnyksen toimintaan ja löytämään vaikuttamismahdollisuuksia suomalaisessa yhteiskunnassa eri toimintamuodoin, mm. mahdollistamalla yhteiskehittämiseen osallistumisen palvelun kanssa. Yhteiskehittämisestä saatu tieto esitellään palvelun johdolle 1 – 2 kertaa vuodessa ja se huomioidaan palvelun kehittämisessä. Myös palvelun verkostoituvassa kumppanuustyössä kolmannen sektorin eri toimijoiden kanssa tuetaan asiakkaiden osallisuuden rakentumista sekä hankerahoitukseen perustuvassa kehittämisessä.

5.6 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Asiakaskokemusta ja asiakastyytyvää seurataan asiakaskohtaamisissa ja palautteiden perusteella. Toimipisteillä on palautelaatikko asiakaspalautteita varten.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa asiakas voi antaa palautetta auloissa sijaitsevilla Roidu- laitteistolla ja molemmissa toimipisteissä erikseen saatavan palautelinkin kautta. Palautetta otetaan vastaan myös asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteet ml. kantelut ja muistutukset käsitellään vastaamalla asiakkaalle, tarkoituksenmukaisissa kokousrakenteissa, kuten esihenkilöverkostossa ja tiimikokouksissa sekä anonymisti Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön toteuttamassa omavalvonnassa. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämis ehdotuksiin reagoidaan. Myös rakenteellisen sosiaalityön eri muodoissa esim. sosiaalisissa raporteissa, blogikirjoituksissa ja sosiaalisessa mediassa tuodaan esille palvelun asiakkaiden tilanteita.

Asiakasyymmärrystä lisätään osallistumalla myös tutkimusyhteistyöhön ja ottamalla asiakkaita mukaan palvelun kehittämiseen.

5.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaalihuollossa, hän voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasvastaavaan. Sosiaali- ja potilasvastaavaan voivat ottaa yhteyttä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasvastaava neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista.

Sosiaali- ja potilasvastaavan tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaali- ja potilasvastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasvastaava ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujenajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi.

Helsingin sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan sosiaali- ja potilasvastaava

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

Asiakasneuvonta 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

5.8 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen [Helsingin lomakepohjalle](#).

5.9 Toimeentulotuki

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 elatuksestaan sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa että puolisonsa elatuksesta. Toimeentulotukea hakevan 17–64-vuotias henkilö on velvollinen ilmoittautumaan työttömänä työnhakijana työvoimatoimistoon. Toimeentulotuen määrään vaikuttavat henkilön tai perheen tulot ja varat. Toimeentulotuessa 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.

Täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tekevät Helsingissä pääsääntöisesti etuuskäsittelijät, mutta tarvittaessa myös sosiaalialan ammattilaiset. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tekevät ainoastaan sosiaalialan ammattilaiset. Päätöksentekijöitä työskentelee nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön palveluissa, psykiatria- ja päihdepalveluissa, lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa.

Omatyöntekijä ja palveluntarpeen arvio

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.

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 tekevillä viranhaltijoilla ja toimihenkilöillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja he ovat näin vaitiolovelvollisia.

Toimeentulotuen hakeminen, käsittelyaika ja maksaminen

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 viivästymiselle, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Päätös voidaan myös tehdä 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 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.

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 takaisinsoittopalveluna. Lisäksi <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaallinen-ja-taloudellinen-tuki> sivustolla on tietoa työnjaosta Kelan ja hyvinvointialueen välillä sekä toimeentulotuen hakemisesta joko kirjallisesti tai sähköisesti.

Oikaisuvaatimus

Jos asiakas 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 terveyslautakunnan 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.

Toimeentulotuen määräaikojen seuranta

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.

Toimistoehenkilöt tarkastavat maksuaineiston pistokokein kerran kuukaudessa edeltävän kuukauden ajalta. Toimistoehenkilöt tarkastavat pistokokeessa toimeenpanon oikeellisuuden valittujen asiakkaiden osalta. Havaittuihin virheellisyyksiin puututaan toimistoehenkilön 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.

Yhteystiedot

Toimeentulotuen kehittämisestä vastaa 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

Toimeentulotuen maksatus- ja välitystilipalvelut 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

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja.

Terveystuon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty tervetystuon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Tervetystuon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat psykologi, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti.

Muun henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on määritelty tehtävän vaativuuden arviointimenettelyllä.

Sosiaali-, tervetystuon ja pelastustoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi

myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Lisäksi virkaan tai virkasuhteeseen nimityksen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut työnantajalle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä perustuen lakiin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne on kuvattu luvussa 1.1.

Palvelussa ei ole erillistä lainsäädäntöön perustuvaa henkilömitoitusta lukuun ottamatta kotoutumisen edistämisen annetun lain erityiskustannusten korvausperusteita. Alaikäisenä ilman huoltajaa saapuneiden lasten sosiaalityön mitoituksena korvataan yhden työntekijän resurssi/30 lasta ja yli 18-vuotiaiden nuorten sosiaalityön mitoituksena yhden sosiaaliohjaajan resurssi/24 nuorta ja yhden sosiaalityöntekijän resurssi/40 nuorta.

Asiakastyön suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen turvataan ostopalvelujen avulla.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä (tehtävät)	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Sosiaalityöntekijä	42	
Sosiaaliohjaaja	33	
Ohjaaja	5	
Psykologi	11	
Fysioterapeutti	1	
Toimintaterapeutti	1	
Etuuskäsittelijä	3	
Toimistosihteerit	1	
Johtava sosiaalityöntekijä	5	
Johtava sosiaaliohjaaja	2	
Johtava psykologi	1	
Aikuissosiaalityön päällikkö	1	
Yhteensä	106	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Uusi työntekijä perehdytetään tehtäväänsä hänelle laaditun perehdytysuunnitelman mukaisesti. Esihenkilö vastaa perehdytysuunnitelman laatimisesta ja koko tiimi osallistuu perehdytykseen. Perehdytyksessä hyödynnetään mm. itseopiskelumateriaalia ja verkkokoulutuksia. Henkilöstön käytössä on mm. Potilasturvallisuutta taidolla-, Asiakasturvallisuutta taidolla ja Asiakkuudet Helsingin sotepessa -verkkokoulutukset. Hyvällä perehdytyksellä ja riittävällä täydennyskoulutuksessa edistetään henkilöstön pysyvyyttä ja saatavuutta.

Perehdytyksessä käsitellään tietoturva-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmästä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Palvelussa on nimetyt Apotti -tukihenkilöt, jotka tukevat tietojärjestelmään liittyvissä kysymyksissä.

Henkilöstölle on tarjolla täydennyskoulutusta, asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen sekä tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Näiden koulutusten lisäksi esihenkilö voi pyytää sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan juridiselta tuelta sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään. Osaamistarpeiden kartoitusta ja ennakkointia toteutetaan osana vähintään kerran vuodessa toteutettavia esihenkilön ja työntekijän välisiä onnistumiskeskusteluja.

Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvointi koostuu henkilön omista voimavaroista, työn hallinnan tunteesta, työyhteisön toimivuudesta ja johtamisesta ja työoloista ja -turvallisuudesta (Työhyvinvointi-neliapila). Työhyvinvoinnin tilaa Helsingin kaupungilla mitataan vuoro vuosittain Kunta10 -tutkimuksella tai Fiilari-kyselyllä. Työhyvinvointiin vaikutetaan myös säännöllisellä vuosittaisella vaarojen arvioinnilla, jonka havaintojen perusteella päätetään korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamista, joista vastaavat esihenkilöt. He myös seuraavat toteutumista.

Työyhteisöissä on käytössä työtä tukevia rakenteita, jotka tukevat työhyvinvointia. Näitä ovat muunmuassa säännölliset tiimi- ja asiakastyön-kokoukset, esihenkilön läsnäolo, kaupunkitasoiset puhelinajat, Onni-keskustelut, sekä yhteiset työhyvinvointi- ja kehittämispäivät. Työyhteisöille on tarjolla ulkopuolista työnohjausta ja selkeät menettelytavat varhaisen tuen saamiseksi työkykykysymyksissä. Työhyvinvoinnin

tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä täydennyskoulutusta.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää asiakasturvallisuutta. Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa.

Työntekijä / opiskelija antaa selvityksen rokotussuojastaan esihenkilölleen. Työsuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla. Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet käsitellään palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Maahan muuttaneiden erityispalvelujen palveluja annetaan seuraavissa palvelupisteissä:

Kalasadaman palvelupiste TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58, PL 6420 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Mikkolankujan palvelupiste MIKKOLANKUJA 6 HKI 68, PL 68850 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

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 asiakkaan, jos asiakkaan asiointi kohdistuu muussa palvelupisteessä annettavaan palveluun.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimilan tilahallinto.

Palvelupisteissä on sisäiset valvontajärjestelmät kuten hälyttimet ja valvontakamerat. Osassa yksiköissä on vartijapalvelut koko ajan ja osassa tarvittaessa kutsuttaessa. Palvelupisteissä on ensiapukaapit, jotka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

Yksiköissä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Äkillisissä hätätilanteissa soitetään hätänumeroon 112. Hätäpoistumistiet on ilmoitettu vihreällä tunnisteella. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat hätätilanteissa.

Palvelua toteutetaan lähityönä palvelupisteissä, kotikäynteinä, tapaamisina verkostoissa, etäpalveluna. Henkilöstö voi tehdä etätöitä 1-2 päivää viikossa ja työpaikoilla on määritelty tarkemmat pelisäännöt, miten monipaikkainen työ ja etätö järjestetään käytännössä. Työhyvinvointi etätöissä varmistetaan pitämällä yhteyttä esihenkilön ja kollegoiden kanssa sekä huolehtimalla työpäivän rakenteesta ja tauoista. Työhyvinvoinnin lisäksi Helsingin kaupungin etätöiden henkilöstöohjeissa on huomioitu henkilöstön vakuutusturva, ergonomia sekä tietosuoja.

7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Toimipisteiden tilat eivät ole Terveysturvajärjestelmän mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä.

7.3 Ympäristötyö

Palvelupisteissa noudatetaan Helsingin kaupungin Ekotukitoimintamallia.

Työyhteisöissä on nimetyt ja koulutetut ekotukihenkilöt, jotka opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin ja vastuullisempiin toimintatapoihin. Ympäristövastuulliset toimintatavat näkyvät työpaikoilla esimerkiksi energiansäästönä, kestävämpinä hankintoina ja liikkumisvalintoina sekä jätteiden määrän vähentymisenä.

Palvelupisteissä on tietoturvasäiliöt salassa pidettävän aineiston hävittämistä varten. Muussa jätteiden lajittelussa huomioidaan bio-, paperi-, pahvi-, muovijätteet erikseen.

Siivoukseen tarkoitettujen kemikaalien käyttö on siivojen käytössä ja vastuulla. Luettelot ovat tarvittaessa henkilöstön saatavilla.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksen yhteisissä tiloissa on tallentavat turvakamerat. Toimipisteiden asiakasvastaanotto-tiloissa on kutsuntalaitteet huonetoissa. Turvakameroihin liittyvä rekisteriseloste (tilan- ja turvallisuuden hallinta) on nähtävillä toimipisteessä ja Helsingin kaupungin kirjaamossa PL 10 (Pohjoisesplanadi 11-13), 00099 Helsingin kaupunki sekä kaupungin internet-sivuilla <https://asiakirjajulkisuus.hel.fi/tietovarannot/kaupunkiyhteiset-tietovarannot/#turvallisuustietovaranto>

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Maahan muuttaneiden erityispalveluissa järjestetään ostopalveluna tilapäisen asumisen palvelua asunnoissa ja ryhmäasumisessa sekä kotiinvietävää asumisen tukea. Tilapäisen asumisen palvelusta on laadittu erillinen palvelukuvaus ja sitä valvotaan valvontakäyntien ja ostopalvelusta tehdyn sopimuksen perusteella.

Sosiaalityöntekijä tekee tilapäisestä asumisesta päätöksen ja ohjaa asiakkaan palveluun. Kotiinvietävästä tuesta sosiaalityöntekijä laatii suorahankintaesityksen tai tilausesityksen ja lähettää hankintaesityksen/tilausesityksen sekä asiakassuunnitelman oman tiimin johtavalle sosiaalityöntekijälle. Johtava sosiaalityöntekijä lähettää hankintaesityksen maahan muuttaneiden erityispalvelujen aikuissosiaalityön päällikölle, joka hyväksyy esityksen. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle hakemuksen ja päätöksen Apotissa. Sihteeri lähettää hankintapäätöksen kopion palveluntuottajalle.

Lisäksi palvelussa on alihankintaa erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille. Näiden alihankintaprosessi on kuvattuna lastensuojelun ja lapsiperheiden omavalvontasuunnitelmassa.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan tietoa ja palautetta useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä. 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. Omavalvonnan ja ostopalvelujen valvonnan toteutumista seurataan nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön valvontakokouksissa 3 - 4 kertaa vuodessa.

8.2 Suunnitelman hyväksyntä

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

8.3 Viestintä

Yksikön suunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa. Tiedote omavalvontasuunnitelmasta ja sen nähtävälle saamisesta on aulatilojen ilmoitustaululla.

Lisäksi tämä omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavana kaupungin verkkosivuilla.

Helsingissä 1.1.2026

Allekirjoitukset

Sari Karisto, aikuissosiaalityön päällikkö

Leena Luhtasela, nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:
PL 6000,
000099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi/sote-palvelut