

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	4
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3	Riskien hallinta	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	10
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	11
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	11
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	12
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	12
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	12
4.4	Lääkehoito	12
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	12
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	12
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	12
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	12
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	12
5.2	Asiakkaan palvelun suunnittelu	13
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	13
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	14
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	14
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	14
5.7	Muistutukset ja kantelut	15
6	Henkilöstö	15
6.1	Ammatiharjoittamisen edellytykset ja valvonta	15
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	15
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	16
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	17
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	17
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	17
7.1	Toimintaympäristö	17
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	17
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	18
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	18
7.3	Ympäristötyö	18
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	18
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	18
7.5.1	Kuljetukset	18
7.5.2	Ateriapalvelut	18
8	Omavalvonnan seuranta	19
8.1	Raportointi	19
8.2	Arkistointi ja viestintä	19
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	19

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää ihmisen itsenäistä suoriutumista. Luotto voidaan myöntää helsinkiläiselle täysi-ikäiselle henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin, mutta jolla kuitenkin on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta. Taloudellista neuvontaa ja ohjausta annetaan tarvittaessa kaikille sosiaalisen luototuksen hakijoille osana lainan myöntämiseen liittyvää prosessia. Sosiaalisen luoton saaneella on mahdollisuus taloudelliseen neuvontaan ja ohjaukseen hänen sitä tarvitessaan koko luoton takaisinmaksuajan. Matalan kynnyksen talousneuvontaa ja palveluohjausta annetaan kaikille helsinkiläisille päivystävässä puhelimesta.</p> <p>Sosiaalista luototusta ja talousneuvontaa toteutetaan monikanavaisesti ja -paikkaisesti: Malmin virastokeskuksessa, THK:n toimipisteissä, asiakkaiden kotona, yhteistyökumppaneiden tiloissa, pop up- tapahtumissa sekä puhelimitse, sähköpostilla, videovastaanotolla ja soteboti Hesterin kautta.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelma tehdään kesän ja syksyn 2024 aikana. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Vastuuhenkilönä tiimissä toimii: sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan päällikkö Anna-Mari Niiranen

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Social kreditgivning och finansiell rådgivning
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	<p>Syftet med social kredit är att förhindra ekonomisk marginalisering och överskuldssättning och att främja en persons självständiga prestation. Lånet kan beviljas en myndig person bosatt i Helsingfors som på grund av sin låga inkomst och resursbrist inte har möjlighet att få skälig kredit på annat sätt, men som ändå har möjlighet att betala tillbaka lånet. Finansiell rådgivning och vägledning ges vid behov till alla sökande av sociala krediter som en del av lånebeviljandet. Mottagaren av en social kredit har möjlighet till ekonomisk rådgivning och vägledning om han behöver det under hela kreditens återbetalningstid. Lågrösklar ekonomisk rådgivning och servicevägledning ges till alla helsingforsbor på jourtelefonen.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Social utlåning och ekonomisk rådgivning genomförs i flera kanaler och orter: i Malmis kontorscenter, THK-kontor, kunders hem, samarbetspartners lokaler, pop-up-event, samt via telefon, e-post, videomottagning och genom social bot Hester.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Teamet ansvarar för: chef för social kreditgivning och finansiell rådgivning Anna-Mari Niiranen

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Helsingin kaupungin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan, perhe- ja sosiaalipalveluiden, nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan yksikköä. Sosiaalinen luototus on hyvinvointialueen vastuulla oleva sosiaalipalvelu, jonka järjestäminen on hyvinvointialueen tehtävä. Sosiaalihuoltolain (SHL, 1301/2014) 14 §:ssä todetaan, että hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvina sosiaalipalveluina on huolehdittava sosiaalisen luoton myöntämisestä hyvinvointialueen asukkaille sen mukaan kuin niistä lisäksi erikseen säädetään. Hyvinvointialueella sosiaalista luototusta järjestettäessä ja toimeenpantaessa sovellettaisiin siten yleislakina sosiaalihuoltolakia, jota sosiaalisesta luototuksesta annettu laki täydentää erityislakina.

Sosiaalihuollon tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta (SHL, 1 §). Sosiaalisen luototuksen 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.

Sosiaalisen luototuksen järjestäminen on hyvinvointialueelle sosiaalisesta luototuksesta annettuun lakiin perustuva tehtävä, jota hyvinvointialueen on järjestettävä osana hyvinvointialueen sosiaalihuoltoa sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisena, kuin alueella esiintyvä tarve edellyttää (2 §). Hyvinvointialueen asukkailla ei ole subjektiivista oikeutta sosiaaliseen luottoon (HE 136/2022 vp, s.18)

Sosiaalisen luototuksen kohderyhmänä Helsingissä ovat täysi-ikäiset, pienituloiset ja vähävaraiset henkilöt, joilla ei ole mahdollisuutta saada luottoa tavallisilta luottomarkkinoilta, mutta joilla kuitenkin on taloudelliset mahdollisuudet selviytyä luoton takaisinmaksusta. Sosiaalista luottoa hakeville asiakkaille tarjotaan velkatilanteen selvitystä ja talousneuvontaa. Taloudellisen tilanteen selvittelyssä huomioidaan myös asiakkaan perhe ja sen kokonaistilanne. Asiakasta tuetaan mahdollisimman itsenäiseen pärjäämiseen sekä annetaan apua, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa talouden ongelmatilanteissa oikea-aikaisesti. Työntekijät neuvovat asiakkaita heidän yksilöllisissä tilanteissaan, ohjaavat asiakkaita heidän tarvitsemiensa palveluiden pariin ja tukevat asiakkaan arjen raha-asioiden hallinnassa. Asiakkaan kanssa tehtävä työ määräytyy asiakkaan taloudellisen tuen tarpeen mukaisesti kevyestä tuesta pidempiaikaiseen tukeen.

Tiimissä työskentelee 6 talous- ja velkaneuvojaa sekä sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan päällikkö.

1.2. Yksikön tiedot

Postiosoite: Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta
PL 7970
00099 Helsinki

Käyntiosoite: Ala-Malmitori 2, 4 krs.
00700 Helsinki

Päivystävä puhelin: 09 310 43929
(avoinna maanantaina, tiistaina, torstaina ja perjantaina
klo 9-11 ja klo 12-14)

Sähköpostiosoite: sosiaalinen.luototus@hel.fi

Toiminnan vastuhenkilö: Anna-Mari Niiranen
sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan päällikkö
09 310 42856
anna-mari.niiranen@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Sosiaalisessa luototuksessa ja talousneuvonnassa noudatamme Helsingin kaupunkiyhteistä arvoja, jotka ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettisen ohjeet ja periaatteet ohjaavat toimintaamme. Lisäksi toimimme Helsingin sosiaali- terveys ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteena on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut. Tavoitteenamme on tarjota ajoissa apua ja tukea talous- ja velkaongelmiin.

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan henkilöstöä ja ohjaavat heidän toimintaansa. Sosiaalinen luotto edistää asukkaiden ja palveluiden käyttäjien hyvinvointia. Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävissä ja ymmärrämme kaupunkilaisten ja palvelujen käyttäjien tarpeet. Tavoitteenamme on hyvä asiakaskokemus, jonka vuoksi pyrimme toimimaan jatkuvasti paremmin. Toimintamme perustuu avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen. Päätöksenteko on avointa ja tasapuolista ja päätösten vaikutukset pyritään arvioimaan mahdollisimman hyvin. Viestintämme on avointa, ajankohtaista, ennakoivaa ja totuudenmukaista. Näin annamme kaupunkilaisille, medialle, viranomaisille ja muille sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille hyvät tiedot palveluista ja päätöksenteosta.

Painotamme kaikessa toiminnassamme rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua. Vuorovaikutus ja osallisuus ovat meille tärkeitä. Kunnioitamme eri väestöryhmiin kuuluvien oikeutta omaan kieleen ja kulttuuriin. Emme salli rasismia vaan toimintamme perustuu siihen, että yhdenvertaisuus on ihmisoikeus ja yhteiskunnan perusarvo.

Noudatamme toiminnassamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä. Jokainen sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan työntekijä tuntee kaupungin toimintaa ja omaa tehtävänsä koskevan lainsäädännön sekä kaupungin säännöt ja ohjeet. Esimies viimekädessä huolehtii henkilöstön perehdyttämisestä ja omalta osaltaan kaupunkiorganisaation osaamisen ylläpidosta. Epäkohtiin puututaan.

Käsitlemme asiakkaiden ja sidosryhmien tietoja huolellisesti niitä koskevien säädösten mukaisesti yksityisyyden suojaa kunnioittaen. Suojaamme järjestelmät hyvin ja käsitlemme kaupungin omia tietoja turvallisesti. Kohtelemme sidosryhmiämme yhdenmukaisten periaatteiden mukaan ja edellytämme, että myös ne kunnioittavat meidän eettisiä periaatteitamme.

Emme salli toiminnassamme henkilökohtaisen edun tavoittelua, väärinkäytöksiä tai rikollista toimintaa. Henkilökohtainen tai lähipiirin etu ei saa vaikuttaa päätöksentekoon tai sen valmisteluun millään tasolla. Jokainen meistä toimii rehellisesti ja vilpittömästi. Emme vaadi, ota vastaan tai hyväksy lahjaa tai muuta etua, jolla vaikutetaan, pyritään vaikuttamaan tai joka on omiaan vaikuttamaan toimintaamme. Hoidamme kaupungin taloutta vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti.

Korostamme työpaikkana kaikessa toiminnassamme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä työelämän monimuotoisuutta. Edellytämme työssä asiallista ja arvostavaa suhtautumista kaikkia työtovereita ja asiakkaita kohtaan.

Toimintakulttuurimme on avointa, innostavaa ja luottamusta rakentavaa. Kannustamme henkilöstöä osallistumiseen ja itsenäiseen toimintatapaan. Huolehdimme työnantajana uudistumisesta ja osaamisen jatkuvasta kehittymisestä. Ennakoimme toimintaympäristön muutoksia ja kehitämme toimintaamme yhdessä kaupunkilaisten parhaaksi. Hyvä henkilöstö- ja asiakaskokemus vaikuttavat toinen toisiinsa. Pyrimme siihen, että sosiaalinen luototus on terveellinen ja turvallinen paikka työskennellä. Ennakoimme työelämän epäkohtia ja työkykyriskejä. Työpaikoilla emme salli minkäänlaista rasismia, syrjintää, epäasiallista kohtelua emmekä seksuaalista häirintää. Edistämme kulttuuria, jossa puututaan, otetaan puheeksi ja toimitaan, jos yhteisesti sovitusta toimintatavoista poiketaan. Jokaisen työntekijän ja esimiehen tulee tietää, miten toimitaan vastuullisesti ja edistetään hyvää työilmapiiriä noudattamalla yhdessä laadittuja pelisääntöjä.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Toiminnan kohtaamat sisäiset ja ulkoiset tekijät ja vaikutteet, jotka luovat epävarmuutta kokonaistoiminnan tai sen osien (yksittäisten palvelujen) toteutumiselle tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi. Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan turvallisuus on turvallisuusasioiden yhtenäistä ja toiminnan tavoitteita tukevaa kokonaishallintaa. Sillä turvataan osaltaan toimialan toimintaedellytykset sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden ja toiminnan häiriöttömyys. Lisäksi turvallisuudella suojataan henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, tietoa, ympäristöä, omaisuutta ja mainetta onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta kaikissa oloissa. Turvallisuuden osa-alueet ovat osin päällekkäisiä keskenään ja niillä on huomattavia keskinäisriippuvuuksia.

Jokainen toimialan organisaatioyksikkö huolehtii turvallisuuden eri osa-alueiden johtamisesta, ohjaamisesta ja edistämisestä. Lisäksi toimijat huolehtivat turvallisuusasioiden toimeenpanosta sekä oman toimintansa ohjeistamisesta. Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan päällikkö esihenkilönä vastaa siitä, että hänen vastuualueellaan noudatetaan turvallisuuteen liittyviä lakeja, määräyksiä, ohjeita, toimintamalleja ja menettelytapoja. Turvallisuus on kaikkien yhteinen asia ja jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen tuomalla esiin kehittämisideoita ja osallistumalla kehittämistoimintaan. Lisäksi työntekijän velvollisuutena on noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista. Toimialan yhteisten palvelujen tuki-, tila- ja turvallisuuspalvelujen turvallisuus ja varautuminen -yksikkö vastaa toimialan sisäisestä turvallisuusohjauksesta ja koordinoi riskienhallintaa. Lisäksi yksikkö vastaa vartiointiin ja järjestyksenvalvontaan liittyvistä sekä varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan palveluista.

Toimialakohtaisten turvallisuusasioiden järjestämiseksi sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla toimii turvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden, pelastusturvallisuuden, tietoturvan, tietosuojan, työturvallisuuden, potilas- ja asiakasturvallisuuden, ympäristöturvallisuuden, varautumisen ja riskienhallinnan nimettyjä asiantuntijoita. He avustavat johtoa ja esihenkilöitä omalla vastuualueellaan.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

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

Vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki -järjestelmään, ja se tulee päivittää aina kun työympäristössä ja työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia, mutta kuitenkin vähintään

kerran vuodessa. Vaarojen arviointi tulee olla tehtynä/päivitettyä aina ennen työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä. Turvallisuus työpaikalla ei kuitenkaan synny pelkällä vaarojen arvioinnilla, vaan jokaisen työntekijän on kiinnitettävä huomioita omaan päivittäiseen tekemiseen. Jokainen voi parantaa omaa ja muiden työturvallisuutta ilmoittamalla työnantajalle havaitsemistaan puutteista ja vioista, käyttämällä suoja- ja turvavarusteita, noudattamalla työohjeita sekä huolehtimalla työkavereista. Turvallinen työn tekeminen on jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.

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

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

Vaarojen arvioinnissa ilmenneet sisälämpötilojen korkeus kesällä ja mataluus talvella Malmin toimipisteessä on tiedossa. Toimitilan sosiaalituloihin on hankittu viilennyslaite. Lisäksi työntekijöitä on kehoitettu pitämään riittävän usein taukoja joko sosiaalitulassa tai muutoin sekä nauttimaan työpaikalle hankittuja virvoitusjuomia hellepäivinä. Tarvittaessa myös työviikon aikaisia muutoksia voidaan tehdä hellepäivät huomoiden, esimerkiksi etäpäivien lisäämisen osalta.

Sosiaalisessa luototuksessa ja talousneuvonnassa noudatetaan Helsingin kaupungin yleisiä ja työyksikön turvallisuusohjeita. Vaarojen arviointi suoritetaan kerran vuodessa yhdessä aikuissosiaalityön ja nuorten palveluiden kanssa. Malmin virastotalossa toimii talotoimikunta, joka yhdessä aulapalvelun henkilökunnan kanssa on toteuttanut säännölliset poistumisharjoitukset rakennuksesta. Vahtimestarit suorittavat säännöllisesti työhuoneissa olevien hälyttimien testauksen ja järjestävät turvallisuuskierroksia uusille työntekijöille.

Perehdyttämismateriaalissa käydään läpi työturvallisuuteen liittyviä tekijöitä kuten ensisammutusvälineistön sijainti ja poistumistiet palotilanteissa. Sosiaalisen luototuksen tiimikokouksissa käydään läpi asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita. Ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksiin ja osaamisen ylläpitämiseen voi osallistua kaikki työntekijät työajalla.

Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta hyödyntää työturvallisuuden, työhyvinvoinnin ja työn kehittämiseksi työn vaarojen arvioinnin lisäksi:

- Kunta10-kyselyn tuloksia
- Fiilari-kyselyn tuloksia
- muuta materiaalia: pelastussuunnitelmat, tarkastukset jne.

3.2 Varautuminen ja valmius

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisen tavoitteena on turvata väestölle terveyden ja toimintakyvyn kannalta keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, terveellinen elinympäristö sekä toimeentulo häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sekä sosiaali- ja terveystalouden järjestäjien että palvelujen tuottajien tulee huolehtia siitä, että ihmiset saavat toimintakyvyn ja hyvinvoinnin kannalta asianmukaiset palvelut kaikissa tilanteissa. Palveluiden turvallisuus ja jatkuvuus ovat tärkeä osa laadukasta palvelutuotantoa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisvelvoite perustuu valmiuslakiin, pelastuslakiin ja toimialan omaan lainsäädäntöön (muun muassa terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, tartuntatautilaki, terveydensuojelulaki, elintarvikelaki). Varautuminen ja organisaation toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden, potilaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin että organisaation menestyksen kannalta. Varautumistoimilla tuetaan organisaation strategisia tavoitteita ja ydinprosesseja.

Jatkuvuudenhallinta on sosiaali- ja terveystalouden kaikkien yksiköiden prosessi, jolla tunnistetaan toiminnan uhat ja arvioidaan niiden vaikutukset toiminnassa. Samalla luodaan toimintatapa jokapäiväisten häiriöiden ja häiriötilanteiden hallintaan. Jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan palvelujen ja yksiköiden kyky jatkaa toimintaa sekä palvelujen tuottamista hyväksytyllä, ennalta määritellyllä tasolla häiriön ja häiriötilanteen jälkeen.

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 päivitätsajankohta. Yksiköiden omia valmiussuunnitelmia laadittaessa huomioidaan Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelma 2024.

Sosiaalisessa luotoksessa ja talousneuvonnassa harjoitellaan ja noudatetaan Malmin virastotalon turvallisuussuunnitelmia. Paloharjoituksia pidetään säännöllisesti ja turvallisuuskävelyitä järjestetään tarvittaessa. Suurin osa tiimiläisistä on käynyt ensiapukoulutuksen.

Sosiaali- ja terveystoimialalla turvaamme palvelujemme jatkuvuuden sähkökatkojen aikana, jatkamme toimintojamme mahdollisimman tavanomaisella tavalla sekä palaudumme katkoista mahdollisimman nopeasti. Sähkökatkon tullessa, sosiaalisen luotoksen ja talousneuvonnan Apotti-valmiustietokone on käytössä Malmin aikuisosastojen tiloissa (6. krs).

Vedenjakelukatkon ei ole tiimissä varauduttu yhteisesti. Jodi-tabletit on tilattu keskitetysti Malmin virastotaloon. Kaikissa toimipisteissä on myös voimassaolevat pelastus ja turvallisuussuunnitelmat, jonka päivittämisestä vastaa sovittu työryhmä tai henkilö.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Sosiaalisessa luotoksessa ja talousneuvonnassa kaikki työntekijät ovat käyneet Sotepe:n DigiABC- tietoturvakoulutuksen ja suorittaneet koulutukseen liittyvän tentin. Uusilla työntekijöillä kurssin käyminen on sisällytetty perehdytykseen. Perehdytyksessä käydään läpi myös työsuojelupakin käytön periaatteet ja ohjeistus työsuojelupakin täyttöön. Lisäksi kaikki toimialan yhteiset uudet ohjeet tuodaan työntekijöiden tietoon viikkopalaverissa. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Perehdytyksen yhteydessä

käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Kokousmuistiot ovat kaikkien nähtävissä yhteisellä alustalla.

Sosiaalisessa luotoksessa ja talousneuvonnassa asiakastietoja kirjataan Apotti-järjestelmään sekä SAP:ssa olevaan VIP-lainanhallintajärjestelmään. Päivittäinen asiakaskirjaaminen tapahtuu toimialan ohjeiden ja työnkulkujen mukaisesti Apotissa. Kaikki työntekijät ovat käyneet apotin käyttöön liittyvät pakolliset kurssit. Lisäksi tiimissä toimii apottitukihenkilö, joka tuo tiimin tietoon uusimmat sosiaalista luototusta koskevat päivitykset ja muutokset. Apottiasioita käsitellään tiimin viikkopalaverissa. Henkilökunta osaa käyttää apotin tukiportaalia tiedon hakemiseen apotin käytön osalta. Apotin käytön tuki on tiimissä saatavilla nopeasti ja apotin kirjaamiseen liittyviä asioita käsitellään myös alueen apottikoordinaattorin kanssa aika ajoin.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojaan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Esihenkilö tekee vuosittain kirjaamisen auditoinnin asiakastietojärjestelmään, jossa havaitaan myös samalla mahdolliset edellä mainitut osaamisen puutteet.

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

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteisähköposti sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuuluu kaikille jokapäiväiseen työhön. Sosiaalisessa luotoksessa ja talousneuvonnassa seurataan yksikön vaara- ja haittatapahtumia sekä epäkohtia olemassa olevan ohjeistuksen mukaisesti.

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

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan tiimissä käytetään olemassa olevia ilmoituskanavia epäkohtien ilmoittamisessa ja ilmoitusten tekemiseen kannustetaan. Noudatamme tiimissä Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki (741/2023). Valvontalain 29§ mukaisesti työntekijöille tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Vastuu ilmoitusten käsittelystä on esihenkilöillä ja heidän esihenkilöillään. Henkilöstöä kannustetaan säännöllisesti muistamaan ilmoitusvelvollisuus ja tekemään tarvittaessa epäkohtailmoituksia.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

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

Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määritellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

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

Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan. Ylemmälle esihenkilölle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirrä käsiteltäväksi myös

asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Työyksikön/tiimin kokouksissa käsitellään oman työyksikön /tiimin tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

Helsingin sosiaalisessa luototuksessa jätalousneuvonnassa on käytössä SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä.

Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä sosiaalisessa luototuksessa ja talousneuvonnassa huomioidaan kaikki asianosaiset ja järjestetään tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan lisäksi tilanteessa/prosessissa olleelle työntekijälle. Esihenkilö vastaa tarvittavan tuen järjestämisestä.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakas kohdataan sosiaalisessa luototuksessa ja talousneuvonnassa kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvointia tarkastellaan sosiaalisessa luototuksessa ja talousneuvonnassa laajasti. Ohjaamme tarvittaessa asiakkaan sosiaalihuollon muiden palveluiden, terveydenhuollon tai muiden palveluiden pariin.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

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

4.3.2 Ravitsemus

Ei koske yksikön toimintaa.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Noudatetaan toimialan yleisiä ohjeistuksia esimerkiksi tartuntatautien osalta. Työntekijöillä on mahdollista käyttää suusuojia, suojakäsineitä, kenkäsuojia ja tarvittaessa suojahaalareita ja esiliinoja kotikäyntien ja tarvittaessa muiden asiakastapaamisien yhteydessä.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Ei koske yksikön toimintaa.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Ei koske yksikön toimintaa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Ei koske yksikön toimintaa.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Kuntalaisen asia sosiaalisessa luototuksessa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella, puhelimessa, chatissa, sähköpostitse tai sosiaalihuoltolain mukaisella ilmoituksella. Yhteydenoton perusteella arvioidaan sosiaalisen luototuksen tai talousneuvonnan asiakkuuden tarvetta, ohjataan hakemaan sosialista luottoa, annetaan sosiaalihuoltolain mukaista neuvontaa ja ohjausta ja tarvittaessa ohjataan tarvittavaan palveluun. Vasta sosiaalisen luoton hakemus tai talousneuvonnan ajanvaraus aloittaa asiakkuuden sosiaalipalveluissa.

Ensisijainen asiakkaaksi tulokanava on soitto puhelinneuvontaan. Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan puhelinneuvonta on avoinna maanantaina, tiistaina, torstaina ja perjantaina klo 9-11 ja klo 12-14. Puhelinneuvonnan lisäksi sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan sähköpostiosoitetta (sosiaalinen.luototus @hel.fi) hoidetaan arkisin joka päivä. Voimassa olevan luoton asiakkailla on mahdollisuus myös olla yhteydessä Maisan kautta sosiaaliseen luottoon.

Sosiaalinen luototus on lakisääteistä toimintaa mutta laki ei säätele palveluun pääsyn määräaikoja. Palvelussa on määritely, että asiakkaan hakemus otetaan käsittelyyn seitsemän

(7) arkipäivän kuluessa hakemuksen jättämisestä sähköisesti Maisa-palveluun tai, kun se on saapunut kirjallisesti sosiaaliseen luototukseen. Päätös sosiaalisesta luotosta annetaan kolmen (3) kuukauden kuluessa ellei asiakkaan tilanteeseen liity talouden seurantajaksoa tapaamisien tai muiden säännöllisten interventioiden avulla. Tuolloin päätöksen saantiin on enimmäisaika kuusi (6) kuukautta.

5.2 Asiakkaan palvelun suunnittelu

Sosiaalihuollon tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta (SHL, 1 §). Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on puolestaan ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Tavoitteeseen pääseminen voi edellyttää esimerkiksi luotonsaajan talouden hallintaan saattamista ja taloudellisen vakauden lisäämistä pidemmällä aikavälillä. Sosiaalisen luototuksen rinnalla voi olla tarkoituksenmukaista järjestää myös muita sosiaalipalveluja. Sosiaalisella luototuksella on kiinteä yhteys sosiaalityöhön ehkäistessään ja korjatessaan ensisijaisesti taloudellista syrjäytymistä ja taloudellisiin ongelmiin liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja edistäessään henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Sosiaalinen luototus osana sosiaalihuoltoa tarjoaa hyvinvointialueelle keinon tukea pienituloisten ja vähävaraisten henkilöiden taloudellista selviytymistä ja itsenäistä suoriutumista (HE 136/2022 vp, s. 19).

Sosiaalisen luoton myöntäminen perustuu asiakaskohtaiseen harkintaan, jolloin joudutaan arvioimaan asiakkaan kanssa yhdessä hänen olosuhteitaan ja kykyään suoriutua luoton takaisinmaksusta. Sosiaalisen luoton myöntämisen perusteita määriteltessään hyvinvointialueen on tarkoituksenmukaista sovittaa yhteen hyvinvointialueen järjestämistä vastaavalla olevia palveluja ja toimenpiteitä, joilla pyritään ehkäisemään taloudellista syrjäytymistä ja edistämään yksilön tai perheen omatoimista suoriutumista, jotta päällekkäisyyksiä voitaisiin välttää ja toisaalta käytössä olisi riittävän kattava ja tarkoituksenmukainen toimeentuloa tukeva järjestelmä.

Sosiaalisessa luototuksessa ei tehdä lakisääteistä palvelutarpeen arviointia, mutta annetaan sosiaalihuoltolain mukaista neuvontaa ja ohjausta ja tarvittaessa ohjataan asiakas jatkopalveluun. Talous- ja velkaneuvoja kartoittaa asiakkaan palvelun tarvetta ja tilannettaan. Mikäli sosiaalinen luototus ei ole asiakkaan tilanteeseen sopiva ratkaisu, ohjataan asiakas oikean palvelun pariin tai/ja neuvotaan, mitä hänen tulee tilanteessaan tehdä oman taloudellisen hyvinvointinsa parantamiseksi. Palvelun suunnitelman sisältö riippuu siitä, hakeeko asiakas ensisijaisesti luottoa vai saako hän ainoastaan talousneuvontaa.

Taloudellista neuvontaa ja ohjausta tulee sosiaalisesta luototuksesta annetun lain 9 §:n mukaan järjestää tarvittaessa kaikille sosiaalisen luototuksen hakijoille osana lainan myöntämiseen liittyvää keskustelua. Sosiaalisen luoton saaneella tulee olla mahdollisuus taloudelliseen neuvontaan ja ohjaukseen hänen sitä tarvitessaan koko luoton takaisinmaksuajan, erityisesti takaisinmaksuongelmien ja maksuohjelmien muutosten yhteydessä, kuten vapaakuukausien tai maksuvapautusten myöntämisen tai luoton eräännyttämisen yhteydessä.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista. Asiakas voi ottaa palvelua vastaan tai kieltäytyä asiakkuudesta. Asiakkaalle kerrotaan palvelun tarkoitus ja sosiaalisen luototuksen edellytykset ja ehdot ja asiakkaalle annetaan ensimmäisellä kerralla nämä tiedot sisältävä palveluesite sosiaalisesta luototuksesta. Asiakkaalle kerrotaan velkojen selvitystyöstä ja otetaan sitä varten valtakirja ensimmäisellä tapaamisella. Asiakkaan suostumuksella hänelle voidaan asettaa maksuhäiriömerkintä luoton loppuun maksamisen ajaksi. Maksuhäiriömerkintä on TK-merkintä, joka kertoo vapaaehtoisesta velkojen järjestelystä. Merkintä uusitaan kahden (2) vuoden välein. Maksuhäiriömerkinnän oikeusvaikutuksista kerrotaan ensimmäisellä tapaamisella. Asiakkaalla mahdollisuus peruuttaa hakemuksensa siihen saakka, kunnes luotto on maksettu hänen tililleen ja mahdollisuus maksaa milloin

tahansa luoton voimassaoloaikana luotto takaisin. Sosiaalisen luototuksen lain edellyttämä talousseuranta ja neuvonta on vapaaehtoista luoton myöntämisen jälkeen.

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonta on matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelua, jossa neuvontapuhelimesta on mahdollista asioida myös anonyymisti. Tunnistautuminen puhelimitse tunnistautuminen tapahtuu henkilötiedoilla sekä työntekijän esittämällä tarkentavilla kysymyksillä siinä tapauksessa, että asiakkaalle vapautetaan Maisaan sosiaalisen luototuksen hakemus. Puolesta-asiointi tapahtuu valtakirjalla. Maisan kautta annettu puolesta-asiointilupa koskee vain Maisan kautta asiointia. Puolesta-asiointi puhelimitse tai sosiaalihuollon toimipaikassa vaatii aina kirjallisesti annettavan valtuutuksen. Tunnistautuessaan Maisa-palveluun kuntalainen tunnistetaan vahvasti pankkitunnuksilla.

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

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

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

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveys ja pelastustoimialan palveluista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden ja potilaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asukkaita palautteen antamiseen ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden osallistaminen palvelukehitykseen olisi arjen työssä entistä helpompaa. Kaupunkiyhteisen palautepalvelun (<https://palautteet.hel.fi/>) kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

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

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä. Palvelu on maksutonta.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita. Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin).

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelevien talous- ja velkaneuvojen ja sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan päällikön määritellyt koulutus ja kielitaito tai muut pätevyysvaatimukset tulee olla täyttyneet ja ne varmistetaan tutkintotodistuksista. Työntekijöiltä varmistetaan ammattipätevyys ennen työsuhteen aloitusta. Työntekijä toimittaa työnantajalle todistuksen pätevyydestä. Riittävä kielitaito arvioidaan työhaastatteluissa

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

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

rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa.

Sosiaalisessa luotoksessa päivystysvuorosunnittelusta vastaa esihenkilö mutta sen ylläpidosta vastaavat ensisijaisesti työntekijät. Työvuorosunnittelulla varmistetaan päivystysvuorojen tasapuolinen jakautuminen työtehtävien tarve ja henkilöstön kuormitus huomioiden.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Talous- ja velkaneuvoja	7	
Sosialisen luotoksen ja talousneuvonnan päällikkö	1	
Yhteensä	8	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Sosiaalisessa luotoksessa ja talousneuvonnassa huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteuttamisesta vastaa esihenkilö ja käytännön toteutuksesta perehdytykseen osallistuu koko yksikkö ja muut tehtävän suorittamisen kannalta oleelliset tahot.

Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakasturvallisuuden ja asiakkaan oikeuksien kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia. Esihenkilöt vastaavat siitä, että riittävä ja tarpeen mukainen kouluttautuminen toteutuu sekä asiakastyön, asiakasturvallisuuden että asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteuttamiseksi. Osaamisen kehittämiseen koulutuksien, webinaarien ja yhteistyön kautta kannustetaan.

Sosiaalisessa luotoksessa uudelle henkilölle kootaan perehdytysuunnitelma. Suunnitelmaa kootaa työn sisällön kannalta oleelliset osa-alueet ja kuinka niihin perehdytään. Lisäksi käytössä on tiimin ohjeet sähköisissä järjestelmissä. Perehdytys kestää työn alkaessa noin kuukauden. Lisäksi eri toimipisteissä on talokohtaista perehdyttämistä turvallisuuteen liittyen. Apotin ja VIP-lainanhallintajärjestelmän käyttöön perehdyttää koko työyhteisö mutta Apottitukihenkilöt ja VIP-lainanhallintajärjestelmän pääkäyttäjät tukee perehdytystä tarvittaessa.

Asiakastietojärjestelmä Apottiin tapahtuvan kirjaamisen valvonta tapahtuu Apottitukihenkilön ja esihenkilön työnä. Kirjaamisen auditointia omavalvontana tehdään vähintään kerran vuodessa ja valitaan kirjaamisen laadun valvontana 10 – 20 asiakastietojärjestelmän palvelukontaktimerkintää.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla. Esihenkilöt vastaavat keskeisistä yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavista menetelmistä sekä vastaavat selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

Sosiaalisen luototuksessa on yhteistoimintavastaava, joka valitaan tiimin yt-kokouksissa. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi.

Sosiaalisessa luototuksessa on käytössä säännölliset onnikeskustelut esihenkilön kanssa. Tarvittaessa voidaan myös varata henkilökohtaista keskustelua varten aika työntekijälle esihenkilön kanssa. Työturvallisuuteen varaudutaan varmistamalla toimivat työpisteet ja työvälineiden riittävyys ja kunto. Lisäksi sosiaalisessa luototuksessa on sovittu käytänteitä, joilla lisätään työturvallisuutta ja varaudutaan riskeihin. Tällaisia tapoja ovat esimerkiksi asiakkaan tapaamiset virastoaikana, kun vahtimestari on apikalla sekä parityöskentely tarvittaessa. Sosiaalisen luototuksen työntekijöistä suurin osa omaa ajantasaiset ensiapuvalmiudet. Tiimissä on myös heti-purku koulutuksen omaava henkilö.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Sosiaalista luototusta ja talousneuvontaa tarjotaan fyysisesti Malmin virastotalossa, osoitteessa Ala-Malmintori 2. Lisäksi palvelua voidaan tarjota asiakkaan tarpeen mukaan muissa kaupungin tiloissa tai pop up -tyyppisesti esimerkiksi Talousneuvolassa tai Ohjaamossa. Työntekijöillä on pääsääntöisesti omat työtilat, joissa he voivat tehdä taustatyöskentelyä ja ottaa asiakkaita vastaan. Osassa tiloissa nämä toiminnot tapahtuvat samassa tilassa, ja osassa toimitiloista asiakastapaamishuoneet on varattavissa erikseen. Työntekijät ovat viikottain sekä toimistoissa että halutessaan etätöissä sotepe-toimialan ohjeistuksen mukaisesti. Kaikille työntekijöille on nimetty tilat, joihin heillä on kulkuoikeudet päivittäin. Sosiaalinen luototus hyödyntää toimipisteen neuvotteluhuoneita ja kahvihuoneita kokouksia ja taukoja varten.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Ei koske yksikön toimintaa.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan työtiloissa ilmanvaihdon riittävyys on tunnistettu potentiaalisiksi terveysriskiksi. Ilmanvaihdon korjaukseksi toimenpiteitä (laitteiston korjauksia ja mittauksia) on tehty.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

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

7.3 Ympäristötyö

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan tiimissä on erikseen nimetty ekotukihenkilö. Tiimin jäsenet noudattavat kussakin toimipisteessä olevia ohjeistuksia esim. jätteiden käsittelyn suhteen. Tiimissä ei ole erikseen tehty kemikaaliturvallisuusluetteloa, vaan niitä on tehty yhdessä eri toimipisteiden muiden tiimien kanssa. Esihenkilöt osallistuvat tähän työhön.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Sosiaalisessa luototuksessa ja talousneuvonnassa kaikilla työntekijöillä on omat kannettavat tietokoneet ja puhelimet. Työntekijät leimaavat itsensä sisään töihin aloitettuaan päivän joko tietokoneelta tai puhelimitse. Työntekijöillä on liikkuvan työn oikeudet ja oikeus mobiilileimaukseen monipaikkaisen työn vuoksi.

Sosiaalinen luototus ei luovuta / järjestä asiakkaille minkäänlaisia teknologisia ratkaisuja, mutta Malmin virastotalossa asiakkaalla on mahdollisuus käyttää asiakastietokonetta tarvittaessa.

Pysyvissä työtiloissa, joissa tavataan asiakkaita on turvanappi ja työhuoneessa varapoistumisovi. Lisäksi asiakastiloissa on vahtimestaripalvelu ja aulapalvelu, jotka kutsutaan hädän tullen erikseen toimipisteen sopimalla tavalla. Turvanappien toimivuus testataan säännöllisesti kyseisen toimipisteen sopimalla tavalla. Asiakkaat tulevat tapaamiselle ainoastaan ajanvarauksella, tällä varmistetaan tieto siitä, keitä tapaamiselle on tulossa. Tapaamiset toteutetaan virastotalon aukioloaikana ja ensimmäisellä tapaamisella on aina työyhteisön tiloissa toinen työntekijä paikalla. Asiakkaan ajanvaraus ilmoitetaan kalenterissa ja tällöin myös aulan työntekijöillä on sovittaessa tieto siitä, että asiakas on tapaamisella.

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

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Ei koske yksikön toimintaa

7.5.1 Kuljetukset

Ei koske yksikön toimintaa

7.5.2 Ateriapalvelut

Ei koske yksikön toimintaa

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

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. Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan omavalvonnan seuranta tapahtuu käymällä läpi omavalvontasuunnitelma yhdessä työryhmän kanssa säännöllisesti ohjeistuksen mukaan.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Helsinki 22.11.2024

Anne Qvist

aikuissosiaalityön päällikkö

Anna-Mari Niiranen

sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan päällikkö

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala, perhe- ja
sosiaalipalvelut, nuorten
palvelut ja
aikuissosiaalityö,
sosiaalinen luototus ja
talousneuvonta**

Osoite:
PL 7970
00099 Helsinki
Käyntiosoite:
Ala-Malmin tori 2, 4. krs,
00790 Helsinki

sosiaalinen.luototus@hel.fi
www.hel.fi