

Helsinki

Toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelma

ESIPUHE.....	3
1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT.....	4
2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot.....	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	7
3.1 Toiminta-ajatus.....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4 RISKINHALLINTA.....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako	10
4.3 Riskien tunnistaminen.....	10
4.4 Riskien käsitteleminen	10
4.5 Korjaavat toimenpiteet	10
4.6 Muutoksista tiedottaminen	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	11
5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös toimeentulotuesta.....	11
5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet.....	12
5.4 Asiakkaan kohtelu	12
5.5 Asiakkaan osallisuus.....	12
5.6 Palautteen kerääminen	13
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	13
6.1 Sosiaali- ja potilasasiamies.....	13
6.2 Palautteen antaminen Internetissä Helsingin kaupungin sivuille.....	14
6.3 Toimeentulokityön neuvonta neuvontanumerot.....	14
6.4 Helsingin neuvontapalvelu Helsinki-info	15
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	16
8 HENKILÖSTÖ.....	17
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	17
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	17
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	17
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	17
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	18
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	18
9 TOIMITILAT.....	19
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	19
9.2 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet.....	19
9.3 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	19
9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	19
9.5 Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto	19
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	19
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	19
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	20
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste.....	20
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	20
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN.....	21

ESIPUHE

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

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

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

Tämä on toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelma. Tämä suunnitelma on luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja se on nähtävillä myös yksiköiden toimitiloissa esimerkiksi ilmoitustaululla.

Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

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

1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

Toiminta koskettaa

Perhe – ja sosiaalipalvelut
Sairaala, hoiva- ja kuntoutuspalvelut
Terveys- ja päihdepalvelut

Toiminnan sijaintikunta

Helsinki

1.1 Toimintaa koskevat tiedot

Perustoimeentulotuki myönnetään Kelasta.

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään kunnista. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteosta vastaavat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja etuuskäsittelijät. Sosiaalityöntekijät vastaavat asiakkaan ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä. Täydentävää toimeentulotukea myöntävät sekä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat että etuuskäsittelijät. Etuuskäsittelijät vastaavat täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä sellaisissa tilanteissa, joka ei edellytä asiakaskohtaista harkintaa päätöksenteossa.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemisesta, päätöksenteosta ja myöntämisen perusteista saa lisätietoa etuuskäsittely-yksikön hakemusten vastaanotto ja lajittelu työryhmästä. Puhelinneuvontaa annetaan ma-pe klo 9-12 sekä suomen- että ruotsinkielellä. Lisäksi www.hel.fi/sote on tietoa työnjaosta Kelan ja kunnan välillä ja toimeentulotuen hakemisesta joko kirjallisesti tai sähköisesti.

Toiminnan kehittämisestä vastaava päällikkö

Aikuissosiaalityön päällikkö
Anne Qvist

Etuuskäsittely SUURSUONLAITA 1 HKI 63 PL 8320 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Toimintayksikön esimiehet

Johtava sosiaalityöntekijä Seija Hankaniemi-Reijonen
Puhelin: 09 31062387
Sähköposti: seija.hankaniemi-reijonen(a)hel.fi

Johtava sosiaalityöntekijä Petri Peitola
Puhelin: 09 31043926
Sähköposti: petri.peitola(a)hel.fi

Johtava sosiaalityöntekijä Marja Salminen
Puhelin: 09 31043944
Sähköposti: marja.salminen(a)hel.fi

Toimeentulotuen maksatus TOINEN LINJA 4 H HKI 53 PL 7370 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Toimintayksikön esimies

Toimeentulotuen maksupäällikkö Helena Leminen
Puhelin: 09 31062827
Sähköposti helena.leminen(a)hel.fi

Toimeentulotuen maksatuksen toimipisteet ovat Kalliossa, Malmilla ja Vuosaassa.

- **Vuosaaren palvelupiste** KAHVIKUJA 3 HKI 98 PL 7370 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Malmin palvelupiste** ALA-MALMIN TORI 2 HKI 70 PL 7970 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Kallion palvelupiste** TOINEN LINJA 4 A HKI 53 PL 7752 00099 HELSINGINKAUPUNKI

Sosiaalityön ja –ohjauksen toimipisteet perhe- ja sosiaalipalveluissa, sairaala-, hoiva- ja kuntoutuspalveluissa sekä terveys- ja päihdepalveluissa.

Nuorten palvelujen aikuissosiaalityön palvelupisteet

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

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki ja avohuollon sosiaalityö

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

Vammaisten sosiaalityö

- **Etelän toimipiste** TYÖPAJANKATU 14 A 3. KRS HKI 58 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Lännen toimipiste** HOPEATIE 6 4. KRS HKI 44 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Pohjoisen toimipiste** ALA-MALMINTORI 2 5. JA 7. KRS HKI 70 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Idän toimipiste** PETTER WETTERIN TIE 6 HKI 81 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Psykiatria- ja päihdepalvelut

- **Hietaniemenkadun palvelukeskus** HIETANIEMENKATU 5 B HKI 10 PL 10716 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Asumisen tuki** TOINEN LINJA 4 H HKI 53 PL 8660 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Ensilinjan, mielialahäiriö-, psykoosi- ja päihdepalvelut toimipisteiden osoitteet:**
 - **Kalasadama:** TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58 PL 6420 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
 - **Vuosaari:** KEINULAUDANKUJA 4 HKI 94 PL 94742 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
 - **Laakso:** LÄÄKÄRINKATU 8 HKI 25 PL 6600 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
 - **Malmi:** SOIDINKUJA 6 A HKI 70 PL 6560 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
 - **Aurora:** NORDENSKIÖLDINKATU 20 HKI 25 PL 6800 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut: Selvitys, arvionti ja sijoitus

- **Ruotsinkielinen asiakasohjaustiimi** MALMINKATU 3F 3. KRS HKI 10 PL 7160 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Lännen asiakasohjaustiimi** HIOMOTIE 6 HKI 38 PL 6617 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

- **Etelän asiakasohjaustiimi** MALMINKATU 3F 2. KRS HKI 10 PL 7160 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Pohjoisen asiakasohjaustiimi** OLTERMANNINTIE 32 C HKI 62 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- **Idän asiakasohjaustiimi** KIVIKONKAARI 21 HKI 94 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

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

2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Toimeentulotukityön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Anne Qvist
Aikuissosiaalityön päällikkö
Ala-Malmintori 2, Hki 70
PL 7970, 00099 Helsinki
p. 09 31074090
e-mail: anne.qvist(a)hel.fi

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

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

Suunnitelma on nähtävillä toimeentulotukea myöntävien toimipisteiden ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

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

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Toimeentulotuki on toimeentulotuesta annetun lain <http://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 toimeentulotukilaisissa määriteltujen menojen ja käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotukseen.

Kunta vastaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteosta ja toimeenpanosta. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja oma-toimista 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 etuuskäsittely-yksikössä.

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

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

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

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukseen on annettavat päätös samana tai seuraavana arkipäivänä, jos asiakkaan tilanne on kiireellinen. Muutoin päätös on annettava seitsemässä työpäivässä.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki toimeenpannaan Kalliossa, Malmilla ja Vuosaarella toimivissa maksatuksen toimipisteissä.

Toimeentulotuen maksatuksella on oma ohjeistus ja suunnitelma siitä, miten toimeentulotuen päätökset pannaan toimeen ja miten maksatuksen sisäinen valvonta toteutetaan. Tätä maksatuksen kokonais-suunnitelmaa ylläpitävät toimistoiesimiehet ja toimeentulotuen maksupäällikkö.

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

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

Asioimisessa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Helsingin kaupungin arvot ovat

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

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

Ekologisuus

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

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään

- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate ”Kaikki toimmme rakentavat luottamusta”

Taloudellisuus

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

Turvallisuus

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

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystaloudellisten kehittämisen erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsingiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”

Yrittäjämielisyys

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

4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

Toimialan linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huoleh-

dittava, että toimintaympäristöt on järjestetty siten, että turvallisen työn tekeminen sekä laadukas, turvallisuustekijät huomioiva asiakaspalvelu on mahdollista.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilas-turvallisuudesta. Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuksien johtajat linjaavat ja asettavat tavoitteet toimialan laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Palvelukokonaisuuksien ja palvelujen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuksien johtajat varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muis-tutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SosPro-ilmoitukset (liite 1) käsi-tellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan ke-hittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä turvallisuuskoulutuksia. Työyhteisön koulu-tus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjär-jestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä.

4.3 Riskien tunnistaminen

Toimeentulotukea myöntävä henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kukin omalle esimiehelleen. Havaitusta epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta ilmoite-taan viipymättä sekä esimiehelle että SosPro-järjestelmään (liite 1). Työntekijöihin ja asiakkaisiin koh-distuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista ilmoitetaan esimiehelle ja tehdään ilmoitus Työsuojelupakki-ohjelmaan.

4.4 Riskien käsitteleminen

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

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

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman seuran-nan toteuttamisesta. Työsuojelupakki ja SosPro ovat välineenä suunnitelman seurannan toteuttamis-es-sä. Niihin ilmoitetaan asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat tai epäkohdat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

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

toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Kukin esimies pitää huolen, että riittävä ja ajantasainen toimeentulotuen myöntämisen ja yhteistyökäytäntöjen ohjeistukset ovat henkilöstön saatavilla ja tiedossa, mistä nämä ohjeistukset löytyvät intranetistä. Pohjoisen aikuissosiaalityön päällikkö vastaa toimeentulotukitoiminnan kehittämisestä ja muutosten tiedottamisesta. Kukin lähiesimies varmistaa tarvittavan muutostiedon välittymisestä kaikille oman yksikkönsä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) asiakkaille, henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös toimeentulotuesta

Toimeentulotuen asiakkuus alkaa aina Kelasta. Ennen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemista tulee olla Kelan ratkaisu perustoimeentulotuesta. Poikkeus tähän on kiireellinen toimeentulotuen virka-ajan jälkeen.

Täydentävää ja ehkäisevää tukea voi hakea toimeentulotukea sähköisesti, kirjallisesti tai suullisesti eli toimeentulotuen tarve voi tulla esille palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Toimeentulotesta annetaan aina päätös, joka kirjataan asiakastyön tietojärjestelmään ja lähetetään asiakkaalle tiedoksi postitse. Toimeentulotukipäätös on aina kirjallinen ja siihen liitetään muutoksenhakuohje.

Päätös toimeentulotuesta on annettava samana tai seuraavan työpäivänä, jos asiakkaan tilanne on kiireellinen. Muutoin päätös on annettava seitsemässä työpäivässä.

Käsittelyaika lasketaan seuraavasti: hakemus on jätetty maanantaina 1. päivänä. Työpäiviä ovat maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai ja perjantai ellei arkivapaa osuu kyseiselle ajalle. Kiireelliseen hakemukseen päätös toimeentulotuesta on tehtävä joko maanantaina 1. päivänä tai tiistaina 2. päivänä. Muussa kuin kiireellisessä hakemuksessa päätös on tehtävä keskiviikkona 8. päivänä. Jos hakemuksessa ei ole kaikkia oleellisia tietoja, lisäselvityspyyntö tulee lähettää viimeistään 8. päivänä. Käsittelyajan laskenta alkaa uudelleen siitä päivästä alkaen kun pyydetty lisäselvitys on otettu vastaan. Mikäli päätöksentekijä ei saa pyydettyä lisäselvitystä määräajassa, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen perusteella.

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. Toimeentulotuen maksamiseen vaikuttaa pankkien väliset viive, joka on yleensä yksi arkipäivä.

Toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus henkilökohtaiseen keskusteluun. Asiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti kunnan sosiaalityöntekijän tai sosionomin kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (laki toimeentulotuesta 14 e§).

Jos asiakas saa sosiaalihuoltolain tai muun erityilain mukaisia palveluja, niin tällöin asiakkaalla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään asiakkuutensa ajalle. Erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisien 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 päätöksessä työskentelevillä viranhaltijoilla ja toimihenkilöillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja he ovat näin vaitiolovelvollisia.

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

5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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

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

5.4 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esimieheen tai kääntyä sosiaali- ja potilas asiamiehen puoleen. Ks. 6.1.

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

Epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puututaan. Toimeentulotuen päätöksenteko- ja maksatus-työssä ei sallita minkäänlaista syrjintää.

5.5 Asiakkaan osallisuus

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

5.6 Palautteen kerääminen

Toimipisteissä on postilaatikko, johon voi jättää asiakaspalautteita. Palautetta otetaan vastaan myös asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteita käytetään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa. (ks. 6.2.)

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

Asiakkaan tekemät toimeentulotukipäätösten mutoksenhaut käsitellään sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostossa. Käsitelyssä esiin nousseet yleiset toimintakäytännöt ja niiden muuttaminen sekä myöntämiskäytäntöjen muutokset tiedotetaan kaikille päätöksiä tekeville.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

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

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

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

<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/strategiaohjelma/eettiset-periaatteet>

6.1 Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden sosiaali- ja potilasasiamies
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista

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

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

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

6.2 Palautteen antaminen Internetissä Helsingin kaupungin sivuille

Helsingin kaupungin internetsivuilla voi antaa palautetta tai kysyä palveluista. Palautteeseen pyritään vastaamaan viiden arkipäivän kuluessa. Jos asia edellyttää selvitystyötä tai suunnittelua, vastaaminen voi kestää kauemmin.

Viestin voi lähettää nimettömänä. Mikäli haluaa henkilökohtaisen vastauksen, tulee jättää yhteystiedot. Palautteet voidaan julkaista palautteen antajan luvalla.

<http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/anna-palautetta/>

6.3 Toimeentulotukityön neuvonta neuvontanumerot

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

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

Sosiaalineuvonta:

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

Sosiaalineuvonnan toimipisteet ja palveluajat ovat:

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

Etuuskäsittelyn puhelinneuvonta asiakkalle:

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

Puhelinneuvonnan palvelunumerot ja palveluajat ovat:

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

310 44967 (ruotsinkielinen palvelu).

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

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

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

6.4 Helsingin neuvontapalvelu Helsinki-info

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

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

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

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

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

7.2 Toimeentulotuen määräaikojen noudattaminen

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

Toimeentulotuen määräaikoja seurataan jatkuvasti. Jokaisen toimeentulotuen päätöksentekijän velvollisuus on varmistaa sitä, 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 kunnilta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösten oikeellisuutta ja sisältöä seurataan päivittäin toimeentulotuen päätösten toimeenpanon yhteydessä. Johtavat sosiaalityöntekijät tekevät satunnaisia tarkistuksia päätöksiin. Havaittuihin virheellisyyksiin puututaan välittömästi johtavan sosiaalityöntekijän ja päätöksentekijän kesken.

Jos asiakas on havaitsee saamassaan toimeentulotuen päätöksessä virheen, päätös voidaan tarkistaa ja oikaistaa. Asiakas ottaa tällöin yhteyttä päätöksentekijää 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 viranhaltija 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.

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimeentulotuen päätöksenteossa ja maksatuksessa on monipuolinen asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

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

Toimeentulotukityötä tekevän henkilöstön määrään ja rakenteeseen vaikuttaa, kuinka monella viranhaltijalla on kulloinkin voimassa oleva päätöksenteko-oikeus toimeentulotukeen. Toimeentulotuen päätöksentekoon ja toimeenpano osallistuvat työntekijät ovat nimikkeeltään johtavia sosiaalityöntekijöitä tai sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, etuuskäsittelijöitä, toimistoesimiehiä, toimistosih-teeriä ja toimeentulotuen maksupäällikkö. Etuuskäsittelijöitä on 39 ja toimistosih-teereitä 49. Toimeentulotuen hakemukset käsitellään suurimmaksi osaksi nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön yksikössä, jossa on 77 sosiaalityöntekijää ja 78 sosiaaliohjaajaa. Näiden työntekijöiden esimiehinä on 15 johtavaa sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaajaa, kolme toimistoesimiestä ja toimeentulotuen maksupäällikkö. Tämän lisäksi sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista vastaavat sosiaalityöntekijöillä, jotka ovat asiakkaan omatyöntekijöitä, on toimeentulotuen päätöksenteko-oikeus.

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

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

8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituk-

sessä. Työntekijöiden soveltavuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on muun muassa erillisiä tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

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

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia (47 §). Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

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

9 TOIMITILAT

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

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

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

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

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

9.3 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Palvelupisteissä on ensiapukaappi, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

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

9.5 Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto

Etuuskäsittelyn toimipisteessä on esteetön sisäänkäynti rakennukseen ja kerroksiin (hissit). Invavessa on sekä 1. että 2. kerroksessa.

- **Maunulan palvelupiste SUURSUONLAITA 1 HKI 63**

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

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

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön.

Salassapitovelvollisuus merkitsee sitä, ettei salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa, sen kopiota tai muuta tulostetta saa näyttää tai luovuttaa sivulliselle eikä antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Se edellyttää myös ko. asiakirjan säilyttämistä siten, että sivullinen ei voi saada siitä tietoa. Sivullisilla tarkoitetaan tässä asiakkaan sukulaisia ja läheisiä, jos heillä ei ole antamaa suostumusta tietojen luovuttamiseen. Myös asiakasta palvelevan toimintayksikön työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaan sosiaalihuoltoon eivätkä hänen asiakasasiakirjojensa käsittelyyn, ovat sivullisia.

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

päättynyt.

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

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

Vaitiolovelvollisuus koskee myös toimeksiantotehtävää hoitavaa tai sen palveluksessa olevaa, esimerkiksi perhehoitolaissa tarkoitettuja perhehoitajia ja ostopalvelusopimuksilla tai maksusitoumuksilla sosiaalipalveluja antavaa henkilöä tai yhteisöä. Myös tutkijat ja muut viranomaisen luvalla salassa pidettäviä tietoja haltuunsa saaneet ovat vaitiolovelvollisia. Asiakas ja hänen edustajansa tai avustajansa ovat vaitiolovelvollisia niistä salassa pidettävistä tiedoista, jotka on saatu asiakasaseman perusteella ja jotka koskevat muita henkilöitä, kuin asiakasta itseään.

Koska sosiaalihuollon asiakkuus on ehdottomasti salassa pidettävä tieto, perhekeskuksissa sekä terveys- ja hyvinvointikeskuksissa asiakkaiden vastaanotto, neuvonta ja ohjaus tulisi mahdollisuuksien mukaa järjestää siten, että palveltavan henkilön tiedot eivät olisi sivullisen, muiden asiakkaiden tai potilaiden kuultavissa tai muutoin havaittavissa. Asiakkaita ei tule kutsua nimellään vastaanotto- tai muuhun palvelupisteeseen, vaan heidän vastaanottonsa pitäisi toteuttaa vuoronumero- tai muulla anonyymillä järjestelyllä.

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

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Toimeentulotuen työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys ja salassapitovaatimukset.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena. Sosiaali- ja terveysvirastolla on työikäisten palveluiden asiakasrekisteri.

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

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Ilkka Saskov [ilkka.saskov\(a\)hel.fi](mailto:ilkka.saskov(a)hel.fi)

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa kunkin sosiaalityön tai etuuskäsittelyn työryhmän esimies.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys Helsingissä
Allekirjoitus Aikuissosiaalityön päällikkö

Liite 1

SosPro-ilmoitusten käsittely Helsingin aikuissosiaalityössä

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

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

Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?

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

Mistä ilmoitus tehdään?

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

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

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

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

Miten ilmoitus tehdään?

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

Kenelle ilmoitus menee?

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

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

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

Seuranta

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

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

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

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

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

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

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