

TILAPÄINEN ASUMINEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

Helsinki

Sisällys

1 Palveluntuottaja	5
1.1. Tilapäisen asumisen palvelun kuvaus.....	5
1.2. Yksikön tiedot.....	6
2 Toimintaperiaatteet ja arvot.....	6
3 Riskien hallinta	7
3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi.....	7
3.2 Varautuminen ja valmius	8
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	10
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	11
4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3 Asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	12
4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	12
4.3.2 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt.....	12
5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	12
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määraajat.	13
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	14
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	15
5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	15
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	15
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	15
5.7 Muistutukset ja kantelut	16
6 Henkilöstö	17
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	17
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys.....	17
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	18
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus	18
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen.....	19
7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut.....	19
7.1 Toimintaympäristö	20
7.2 Ympäristötyö	20
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	20
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta.....	20
8 Omavalvonnan seuranta.....	21
8.1 Raportointi.....	21
8.2 Arkistointi ja viestintä	21
8.3 Suunnitelman hyväksyntä.....	21

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Tilapäinen asuminen
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista tilapäistä asumista järjestetään asunnottomille tai asunnottomuusuhassa oleville henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä asumista. Asunnottomuus tai sen uhka voivat johtua muun muassa vuokrasuhteen päättymisestä, elämäntilanteen muutoksista ja erilaisista kriisitilanteista. Asiakkaina ovat yksin elävät, pariskunnat ja perheet. Erityisiä perusteita asuttamiselle voivat muun muassa olla perheen alaikäiset lapset, vähävaraisuus, opiskelu, työssäkäynti, terveydelliset syyt tai lähisuhdeväkivalta. Tilapäinen asuminen on väliaikainen ratkaisu, jonka aikana tavoitteena on löytää asiakkaalle pysyvä asunto. Tarjoamme tilapäisen asumisen palvelua päihteettömille asiakkaille. Asiakkaalla tulee olla itsenäisen asumisen taidot. Palvelu on kevyttä tukea. Tilapäisen asumisen omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat kokonaisuudet: • tilapäisen asumisen läheteiden käsittely ja päätöksen teko • lapsiperheille, pariskunnille ja yksinasuville tilapäisen asumisen järjestäminen Helsingin kaupungin omissa hajasijoitetuissa asunnoissa. • puitesopimuksen mukaiset tilapäisen asumisen ostopalvelut: Pääkaupungin turvakoti ry:n asumisyksikkö Kilpola, Luona Oy:n solukohteet ja erilliset asunnot Helsingin, Espoon ja Vantaan alueella tuotettuna alihankintana Forenomilta ja Kotimaailmalta. • omavalvonta
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa Tilapäisen asumisen johtava sosiaalityöntekijä. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään aina toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen ja sen sisältö tarkistetaan kerran vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Yksikön vastuuhenkilö on tilapäisen asumisen johtava sosiaalityöntekijä Päivi Ilkko, puh. 09 310 24319, paivi.ilkko@hel.fi. Tilapäisen asumisen henkilöstörakenne: 1 Johtava sosiaalityöntekijä, 1 sosiaalityöntekijää, 4 sosiaaliohjaajaa ja 1 valvonnan sosiaaliohjaaja.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Tillfälligt boende
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH	Tillfälligt boende ordnas enligt 21 § i socialvårdslagen för bostadslösa eller personer som är i risk att bli bostadslösa, som behöver kortvarigt, akut boende. Bostadslöshet eller hotet om bostadslöshet kan bero på bland annat avslutade hyresförhållanden, förändringar i livssituationen och olika krissituationer. Klienterna består av ensamstående, par och

KLIENTER / MÅLGRUPP	familjer. Särskilda skäl för beviljande av boende kan vara exempelvis familjens minderåriga barn, låg inkomst, studier, arbete, hälsoskäl eller våld i nära relationer. Det tillfälliga boendet är en temporär lösning, där målet är att hitta en permanent bostad för klienten. Vi erbjuder tillfälligt boende för klienter som är inte använder rusmedel. Klienten ska ha färdigheter för självständigt boende. Tjänsten är lätt stöd. Planen för egenkontroll för det tillfälliga boendet omfattar följande helheter: • Behandling av remisser för tillfälligt boende och beslut. • Ordande av tillfälligt boende för barnfamiljer, par och ensamstående i Helsingfors stads egna utspridda bostäder. • Köptjänster för tillfälligt boende enligt ramavtal: Pääkaupungin turvakoti ry:s boendeenhet Kilpola, Luona Oy:s cellboenden och separata lägenheter som produceras av underleverantörerna Forenom och Kotimaailma i Helsingfors, Esbo och Vanda. • Egenkontroll.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Tillfälliga boendets ledande socialarbetare är ansvarig för att utarbeta planen för egenkontroll. Alla anställda deltar i utarbetandet av planen. Planen uppdateras alltid efter betydande förändringar i verksamheten och dess innehåll kontrolleras en gång om året.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL- STRUKTUR	Enhetens ansvarsperson är tillfälliga boendets ledande socialarbetare Päivi Ilkko, num. 09 310 24 319, paivi.ilkko@hel.fi. Personalstrukturen för det tillfälliga boendet är: 1 ledande socialarbetare, 1 socialarbetare, 4 socialhandledare och 1 tillsyns socialhandledare.

1 Palveluntuottaja

1.1. Tilapäisen asumisen palvelun kuvaus

Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista tilapäistä asumista järjestetään asunnottomille tai asunnottomuusuhassa oleville henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä asumista. Tilapäisen asumisen toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja tukea asiakasta akuutissa asunnottomuustilanteessa. Tilapäinen asuminen on viimesijainen ja väliaikainen ratkaisu asunnottomuustilanteessa, jota ei pystytä ratkaisemaan muilla keinoin. Asunnottomuus tai sen uhka voivat johtua muun muassa vuokrasuhteen päättymisestä, elämäntilanteen muutoksista tai erilaisista äkillisistä kriisitilanteista. Tilapäisen asumisen tarve ja perusteet arvioidaan aina jokaisen asiakkaan kohdalla. Palvelun mahdollinen toteuttaminen arvioidaan aina asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakkaina ovat yksin elävät, pariskunnat ja perheet. Erityisiä perusteita asuttamiselle tilapäisen asumisen palveluun voivat muun muassa olla vähävaraisuus, lapsiperhe, opiskelu, työssäkäynti, terveydelliset syyt ja lähisuhdeväkivalta.

Tilapäinen asuminen on väliaikainen ratkaisu, jonka tavoitteena ja on löytää asiakkaalle tilapäisen asumisen aikana pysyvä asunto. Asiakkaalla tulee olla itsenäisen asumisen taidot eli toimintakykyä huolehtia itsenäisesti omasta asumisesta. Tilapäinen asuminen vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta omien asioiden hoitoon. Päihteitä aktiivisesti käyttäville asiakkaille emme voi tarjota tilapäistä asumista. Tarvittavaa tukea ja ohjausta saa koko asumisen ajan. Tilapäisen asumisen palvelussa ei tarjota vain asuntoa vaan asiakas majoitetaan sosiaalihuoltolain mukaan ja palveluun kuuluu asukkaan asunnossa tilapäisen asumisen aikaiset ja asumisen suunnitelman mukaiset tapaamiset ja työskentely asiakkaan kotona. Tilapäisen asumisen palveluun asiakkaat ohjataan palveluun asiakkaan omatyöntekijän tekemän palvelulähetteen perusteella. Palvelulähete tehdään asiakastietojärjestelmä Apotissa.

Tilapäisen asumisen palvelua tuotetaan kaupungin omissa hajasijoitetuissa asunnoissa, jotka sijaitsevat ympäri Helsinkiä. Asiakkaat majoitetaan aina ensisijaisesti omiin vapaisiin asuntoihin ja toissijaisesti ostopalveluihin. Kyseessä on vuokrasuhteinen asuminen, jonka kesto on 6–12 kuukautta. Asiakas maksaa asumisestaan vuokraa ja vuokrasuhteen alussa maksettavaksi tulee lisäksi takuuvuokra, joka on kahden kuukauden vuokraa vastaava summa. Asiakas maksaa vuokran tai/ja vuokravakuuden itse omilla varoillaan tai hakee Kelasta tarvittavat etuudet. Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollista hakea vuokravakuuteen täydentävää toimeentulotukea omatyöntekijältä tai tilapäisen asumisen vastuutyöntekijältä. Kelan etuus päätös tarvitaan aina ensin. Asiakas saa tukea pysyvän vuokra-asunnon etsimisessä, ja ohjausta ja tukea asumiseen tilapäisen asumisen henkilökunnalta. Tuki annetaan asiakkaan tilapäiseen asuntoon, eli palvelussa tehdään paljon kotikäyntejä.

Tilapäisen asumisen palvelua tuotetaan myös ostopalveluna. Helsingin kaupungin puitesopimustuottajia ovat Luona Oy ja Pääkaupungin turvakoti ry:n asumisyksikkö Kilpola. Palvelun kesto on 1–3 kuukautta. Asumiseen on mahdollista hakea lisäaikaa, mikäli asiakkaan tilanteessa on siihen erityisiä perusteita.

Luona Oy:n hankinnan kohteena on tilapäisen asumisen hankinta sekä yksin eläville, pariskunnille ja perheille, jotka eivät tarvitse tiiviimpää tukea, että yksin asuville ja perheille, jotka tarvitsevat tiiviimpää tukea. Palvelu pitää sisällään tilapäisen asunnon lisäksi asumisen aikaisen tuen sekä tuen pysyvän vuokra-asunnon etsimiseen. Luona Oy tuottaa tilapäisen asumisen solukohteet. Erilliset asunnot Helsingin, Espoon ja Vantaan alueella Luona Oy tuottaa alihankintana Forenomilta ja Kotimaailmalta. Mikäli asiakkaalle ei ole löytynyt omaa asuntoa 1–3 kk sisällä tilapäisen asumisen vaiheen päätyttyä, asiakkaalle tarjotaan välivuokra-asuntoa. Välivuokra-asunnossa asiakas on määräaikaisessa vuokrasuhteessa vuokralaisena ja

vuokranantaja on palveluntuottaja. Välivuokrausvaihe voi kestää asiakkaan tilanteesta ja tarpeesta riippuen 1–6 kuukautta. Välivuokrausasunnot ovat normaaleja vuokra-asuntoja. Näihin asuntoihin asiakas ei voi jäädä pysyvästi asumaan, vaan välivuokra-vaiheen aikana asiakkaalle pyritään löytämään pysyvä asunto.

Pääkaupungin turvakoti ry asumisyksikkö Kilpolan hankinnan kohteena on turvakotijakson jälkeinen tilapäinen asuminen. Palvelua on mahdollista hakea yksin eläville ja perheille, jotka ovat hakeutuneet turvakotiin lähisuhde- tai perheväkivaltatilanteen vuoksi, ja jotka ovat edellä mainitusta syystä joutuneet turvakotiin omasta kodistaan. Tilapäinen asuminen Kilpolassa on tuettua määräaikaista vuokrasuhteista-asumista asumisyksikössä. Palvelu pitää sisällään tilapäisen vuokra-asunnon lisäksi tuen pysyvän vuokra-asunnon etsimiseen, asumisen aikaisen tuen ja lähisuhdeväkivaltatyön. Lapsierityisyys huomioidaan palvelussa ja lapselle nimetään omatyöntekijä asumisen ajalle.

Johtavan sosiaalityöntekijän ja valvonnan sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu ohjata ja valvoa tilapäisen asumisen tuottamista niin omissa kuin ostopalveluissakin. Laillisuusvalvonnan lisäksi tehdään ostopalveluiden sopimusvalvontaa.

1.2. Yksikön tiedot

Helsingin kaupunki, Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, Lännen aikuissosiaalityö, Tilapäinen asuminen, hallinto ja henkilökunnan toimitilat:

Tilapäinen asuminen
Toinen linja 4 A
00099 Helsingin kaupunki
PL 7752

Vastuuhenkilö: johtava sosiaalityöntekijä Päivi Ilkko, puh. 09 310 24319, paivi.ilkko@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali- ja terveystalouksissa toimitaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta laadukkaista, turvalliset palvelut joko omia palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina.

Tilapäisessä asumisessa noudatetaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Helsingin kaupungin yhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, turvallisuus, osallisuus ja osallistaminen sekä yrittäjämielisyys. Tilapäinen asuminen toimii asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti ja oikeudenmukaisesti asiakkaan yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Tilapäinen asuminen perustuu sosiaalihuoltolakiin ja toimintaa valvontaan Helsingin kaupungin ohjeiden ja valvontalain mukaisesti. Palvelujen laadun toteutumisen varmistamme omavalvonnalla. Tilapäisen asumisen palvelu on osa Helsingin kaupungin vuosien 2023–2025 strategian mukaista asunnottomuuden poiston ohjelmaa.

Kustannustehokkuus ja virtaavuus varmistetaan seuraamalla raportoinnin avulla majoitusten pituuksia, selvittämällä asiakkaan saaman palvelun sisältöjä ennen jatkopäätöksen tekemistä ja pitämällä omien hajasijoitettujen asuntojen käyttöaste korkeana. Talousarviossa pysymisen tueksi on laadittu sopeuttamissuunnitelma vuodelle 2024.

3 Riskien hallinta

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskien hallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskien hallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskien hallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esiin laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Turvallisuusriskien ja -ongelmien tunnistaminen ja niiden avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Riskien arviointia tehdään jatkuvasti päivittäisessä työssä ja johtamisessa. Henkilökunta osallistuu laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimansa ja oman toimintansa kehittämistä varten. Tilapäisessä asumisessa on käytössään asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalut SPro- ja HaiPro. Palveluun kohdistuneet ilmoitukset käsitellään tilapäisen asumisen tiimissä säännöllisesti. Ilmoituksen käsittelee tiimin esihenkilö ja sieltä nousevat asiat käsitellään tiimin kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Mahdolliset palveluun liittyvät muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisissa. Henkilöstön osaaminen turvataan koulutuksilla ja riittävällä perehdytyksellä. Asiakastyöhön liittyviä koulutuksia ja ohjeita on sekä kaupungin intrasivuilla, että tilapäisen asumisen omalla Teams-kanavalla.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Työturvallisuus tarkoittaa sitä, että työpaikalla fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työolot ovat kunnossa. Työpaikan turvallisuus perustuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. 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 on työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnassa läpivietävä prosessi. Vaarojen arviointi lisää vuorovaikutusta esihenkilöiden ja työntekijöiden välillä osallistavalla molemmat osapuolet työpaikan turvallisuuden kehittämiseen. Vaarojen arviointien avulla työntekijät pääsevät vaikuttamaan konkreettisesti oman työnsä kehittämiseen, jolloin työntekijöiden oman työn tuntemus, ammattitaito ja työhyvinvointi lisääntyvät.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite, ja sen tekemisestä vastaa esihenkilö. Tilapäisen asumisen vaarojenarviointi tehdään vähintään kerran vuodessa, ja se päivitetään aina kun työympäristössä ja työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia. Vaarojen arviointi kirjataan kaupungilla käytössä olevaan sähköiseen Työsuojelupakki-järjestelmään. Tilapäisen asumisen vaarojenarviointi on päivitetty marraskuussa 2024. Vaarojenarviointi löytyy tilapäisen asumisen Teams-kanavalta sekä työsuojelupakista.

Tilapäisen asumisen tiimipalavereissa keskustellaan työhön liittyvistä riskeistä ja pohditaan yhdessä välineitä riskien ennaltaehkäisyyn. Vaara- ja uhkatilanneilmoituksista eli turvallisuuspoikkeamista tehdään ilmoitus sähköiseen järjestelmään Työsuojelupakkiin. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita tunnuksia. Ilmoitus ohjautuu esihenkilön käsiteltäväksi ja jatkotoimenpiteitä varten. Ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti koko tiimin kesken johtavan sosiaalityöntekijän johdolla ja työstetään yhdessä välineitä vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Tilapäisen asumisen ostopalvelutuottajat ilmoittavat tilapäisen asumisen johtavalle sosiaalityöntekijälle vakavimmat vaara- ja uhkatilanteet tiedoksi. Esihenkilö tutkii tilanteen ja lähtee tarvittaessa selvittämään sitä. Esihenkilö on yhteydessä ostopalveluihin ja pyytää tarvittaessa kirjallista selvitystä asiasta. Ohjaus- ja valvontatapaamisissa keskusteluun nostetaan kaikki yksikössä olleet vaara- ja uhkatilanteet sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveyspalveluiden valmiussuunnitelma 2024 on päivitetty 1.1.2024. Vastuu toimialatasoisen suunnitelman päivittämisestä on hallinnon tuki-, tila- ja turvallisuus palveluiden turvallisuus ja varautuminen -yksikössä työskentelevällä toimialan valmiuspäälliköllä. Suunnitelmat mahdollisten häiriötilanteiden ja poikkeusolojen suhteen tulee olla tehty myös yksikkökohtaisesti. Myös yksityisiltä palveluntuottajilta edellytetään suunnitelmaa valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta.

Tilapäisen asumisen työryhmän toimistotilat sijaitsevat Kallion virastotalossa, jossa järjestetään säännöllisesti poistumisharjoituksia. Aulapalvelut järjestävät turvallisuuskävelyjä ja sellaisen voi myös tilata. Kallion virastotalon turvallisuuskansioon on tiivistetty turvallisuus- ja pelastussuunnitelman keskeiset asiat kiinteistössä työskenteleville. Helsingin kaupunki tarjoaa työntekijöilleen säännöllisesti paloturvallisuus- ja ensiapukoulutusta.

Tilapäisen asumisen tiimissä on laadittu kirjalliset ohjeet sähkökatkoihin varautumiseen. Ohje henkilöstölle on tilapäisen asumisen omassa Teams- kanavassa. Sähkökatkoihin varautumiseen liittyen henkilökunta kirjautuu säännöllisesti asiakastietojärjestelmä Apotin jatkuvuustyöasemalle pysyäkseen siellä rekisteröityneenä. Työryhmän jäsenillä on taskulamput ja varavirtalähteet mukana, mikäli asiakkaan kotikäynnin aikana tulee sähkökatkoksia.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Henkilörekisteriä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta, kuten kuka on rekisterinpitäjä, mitä tarkoitusta varten rekisteröidyn henkilötietoja tarvitaan, kuinka kauan henkilötietoja tarvitaan, luovutetaanko henkilötietoja eteenpäin tai siirretäänkö niitä ETA-maiden ulkopuolelle sekä miten rekisteröity voi käyttää henkilötietoihin liittyviä oikeuksiaan. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä)

kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä. Tilapäisen asumisen järjestämiseen liittyviä rekisteriselosteita ovat muun muassa asian- ja asiakirjahallinta-, Helsingin kaupungin säilytys- ja arkistointi- sekä henkilöstöhallintarekisterit.

Helsingin kaupunki on tilapäisen asumisen ostopalveluasiakkaidensa rekisterinpitäjä. Henkilötietojen käsittelystä on laadittu tietosuojaselosteet toimialoittain suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, ja ne löytyvät toimialan verkkosivuilta.

Tilapäisen asumisen johtava sosiaalityöntekijä huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen, kuten kirjaamiseen ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita ja vaitiolovelvollisuutta. Asiakastietojärjestelmästä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet (Apotti-opas). Jokainen uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytysuunnitelman, jolla varmistetaan, että kaikki asiat tulee käsiteltyä. Perehdytyksen työnjako sovitaan tiimissä. DigiABC-valmennus sisältyy perehdytykseen.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista ja että asiakastyön kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Ilmoitukset tietoturvaloukkauksista tehdään sähköisesti Luukku-portaalin kautta. Helsingin kaupungin sisäisille verkkosivuille on koottu tietoa ja ohjeita henkilöstölle.

Kallion virastotalossa toimistotyöhuoneiden lähellä on erillinen lukollinen astia tuhottaville papereille.

Sosiaalihuollossa kirjaamisen yhtenäiset raamit on määritetty lainsäädännössä ja kirjaamisvelvollisuus alkaa asian vireilletulosta ja jatkuu asiakkuuden päättymiseen asti. Kirjaaminen itsessään on tärkeä osa sosiaalihuollon asiakastyötä ja sitä tulee mahdollisuuksien mukaan tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamisen teknisenä tukena voi hyödyntää tilapäisen asumisen Apotin ohjetta ja THL:n Kanta-palvelujen käsikirjaa sosiaalihuollon toimijoille.

Kirjaamisen auditointi on tarkoitus toteuttaa vuosittain tilapäisen asumisen tiimissä. Tilapäisen asumisen ensimmäinen kirjaamisen auditointi toteutetaan loppuvuodesta 2024.

Ostopalvelutuottajat lähettävät asiakaskirjaukset kuukausittain asiakkaan omatyöntekijälle. Kirjauksista seurataan sekä asiakkaiden palvelun toteutumista että kirjaamisen laatua. Myös ohjaus- ja valvontatapaamisten yhteydessä käsitellään asiakaskirjauksia. Kirjausten pohjalta annetaan tarvittaessa ohjausta rakenteiseen kirjaamiseen, laatuun ja palvelukuvauksen mukaiseen toimintaan liittyen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti on 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 tilapäisen asumisen koko henkilöstölle jokapäiväiseen työhön.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

Tilapäisen asumisen tiimikokouksissa keskustellaan ilmoitusvelvollisuudesta ja henkilökuntaa kannustetaan ilmoitusten tekemiseen.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Tilapäisen asumisen riskien hallinnan välineitä ovat mahdollisimman kattava tilannearvio asiakkaan tilanteesta, ja tarvittaessa pyydettävät lisäselvitykset, ja tilannearvion perusteella asiakkaan ohjautuminen oikeanlaiseen tilapäisen asumisen palveluun. Yhteistä käsitystä palveluihin ohjautumisesta vahvistetaan käytännön työn lisäksi case- ja tiimikokouksissa. Lisäksi kehittämissäpäivissä on luotu erilaisia asiakasprofiileja ja heitä palvelevia palvelupolkuja yhteneväisten käytäntöjen pohjaksi. Asiakastilanteet ovat kuitenkin aina yksilöllisiä ja päätökset tehdään asiakkaan kokonaistilannetta parhaiten palvelevaksi. Jos todetaan myöhemmin, että asiakkaan tilannetta olisi paremmin palvelut jokin toinen palvelu, pyritään tilanteesta oppimaan.

Tilapäisen asumisen tiimin työntekijät jalkautuvat alueellisiin aikuissosiaalityön tiimeihin vuonna 2025. Yhteisen käynnin ja keskustelun tavoitteena on antaa ohjausta ja neuvontaa, jotta asiakkaille voidaan tarjota oikeanlaista tilapäisen asumisen palvelua kunkin tilanteen ja tarpeen mukaan.

Ennen palvelun aloittamista palveluun ohjaava taho on käynyt asiakkaan kanssa läpi tilapäisen asumisen palvelun periaatteet, joihin asiakkaan on sitouduttava. Periaatteet kerrataan, kun palvelu alkaa. Toimintamalli koskee niin omia kuin ostopalveluitakin. Tilapäisen asumisen toteuttamisen periaatteet on sovittu yhdessä, ja työssä tarvittavat ohjeet löytyvät tiimin omalta Teams-kanavalta. Työtoverin apuun kannustetaan tukeutumaan matalalla kynnyksellä. Kotikäynneille otetaan tarvittaessa työpari mukaan ja tarvittaessa palvelu toteutetaan vain työparityönä. Haastavissa tilanteissa ostopalvelutuottajat konsultoivat tilapäisen asumisen tiimiä, jolloin sovitaan yhdessä toimintatavoista tilanteiden ratkaisemiseksi.

Kaikista asiakaskohtaamisista kirjataan asiakastyön kannalta oleelliset tiedot viipymättä asiakastietojärjestelmään. Tämä on tärkeää sekä asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan kannalta että tiedon kulun kannalta. Asiakas näkee kirjaukset verkkopalvelu Maisasta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa sosiaalihuollon epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat sekä omalle esihenkilölleen henkilökohtaisesti että HaiPro- tai SPro-järjestelmän kautta. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Tilapäisen asumisen tiimissä on kerran viikossa case-kokous, jossa jaetaan yhdessä asiakastyön kokemuksia ja saadaan tukea omaan työhön. Case-kokouksessa ja viikoittaisessa tiimipalaverissa kannustetaan henkilökuntaa nostamaan keskusteluun asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita ja mahdolliseen epäkohtailmoitusten tekemiseen. Myös lähetepalaverissa voi nousta tilanne, joissa esimerkiksi asiakkaan oikeusturva ei toteudu. Tällaisessa tilanteessa tiimi tekee epäkohtailmoituksen.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

HaiPro- ja SPro-ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

Tilapäisen asumisen kokonaisuutta koskeva epäkohtailmoitus tulee käsiteltäväksi johtavalle sosiaalityöntekijälle, joka ottaa asian käsittelyyn mahdollisimman pian asian kiireellisuuden mukaan, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa. Johtava sosiaalityöntekijä arvioi viedäänkö asia käsittelyyn ylemmälle taholle vai onko asia ratkaistavissa tilapäisen asumisen tiimissä. Asia käsitellään asian vaatimassa laajuudessa ja tiedotetaan tarvittavia tahoja asian käsittelystä. Lisäksi pohditaan toiminnan kehittämistä niin, ettei vastaavia tilanteita tulisi. Kehittämistoimiin liittyen tehdään suunnitelma arvioinnin toteuttamisesta.

Tilapäisen asumisen tiimikokouksissa käsitellään työryhmässä tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely varmistetaan pitämällä asia pysyvästi tiimikokousten asialistalla. Vaaratapahtumien ja epäkohtien perusteella pyritään löytämään toimivampia käytäntöjä vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Ostopalvelutuottajia tuetaan lainmukaiseen omavalvontaan. Palveluntuottajien laatu- ja turvallisuuspoikkeamia, vaaratapahtuma- ja läheltä piti -tilanteita, epäkohtia tai niiden uhkia käsitellään vähintään säännöllisesti toteutettavissa ohjaus- ja valvontatapaamisissa. Haastavimmista tilanteista palveluntuottajat ilmoittavat tilaajalle ajantasaisesti, joka mahdollistaa yhteisen tilanteen reflektoinnin.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
HaiPro	Sekä työntekijän kanssa että yhdessä tiimikokouksessa	Työntekijän kanssa heti ja yhteisesti tarvittaessa kerran kuukaudessa	Esihenkilö	Tiimikokous
SPro	Sekä työntekijän kanssa että yhdessä tiimikokouksessa	Työntekijän kanssa heti ja yhteisesti tarvittaessa kerran kuukaudessa	Esihenkilö	tiimikokous

Työsuojelupakki	Sekä työntekijän kanssa että yhdessä tiimikokouksessa	Työntekijän kanssa heti yhteisesti tarvittaessa kerran kuukaudessa	Esihenkilö	tiimikokous
-----------------	---	--	------------	-------------

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

Helsingin sosiaali- ja terveystalouksissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille.

4.3 Asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakkaiden hyvinvoinnin ja heidän toimintakykynsä ja -edellytyksien edistäminen on osa asiakasturvallisuutta.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Tilapäisen asumisen tavoitteena on asiakkaan asumisen esteiden poistaminen ja pysyvän asunnon löytäminen. Tilapäisessä asumisessa asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen on osa asiakkaan palvelua. Asiakasta kannustetaan edistämään hyvinvointiaan ja terveyttään. Asiakkaalle kerrotaan tarjolla olevista palveluista. Asiakasta tuetaan terveydenhuollon palveluihin hakeutumisessa keskusteluin, ajanvaraamisessa auttamalla, asiakkaan verkostoon osallistumalla tai joissain tapauksissa asiakasta saatetaan eri palveluihin.

4.3.2 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa hygieniaoheita ja ajankohtaisia Helsingin kaupungin ohjeistuksia. Lähtökohtaisesti töihin tullaan terveenä. Mahdollisuus etätöihin on tarvittaessa. Työntekijöillä on käytössään tarvittaessa kotikäynneillä tarvittavat käsihuuhteet ja suojavälineet, kuten maski ja käsineet. Jos asiakkaan kotona on havaittu tuholaisia, ei kotikäyntejä tehdä ennen tuholaisten hävittämistä. Työntekijöitä suositellaan ottamaan influenssarokotus.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkuus sosiaalipalveluihin voi tulla vireille monin eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman hakemuksensa tai muun yhteydenoton perusteella, yhdessä työntekijän kanssa toisessa palvelussa tehtyyn pyyntöön palvelutarpeen arvioimisesta tai perustuen jonkun toisen

tekemään huoli- ja lastensuojeluilmoitukseen, ilmoitukseen iäkkään henkilön palvelutarpeesta tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta ja palvelun myöntämisestä. Omatyöntekijä tekee tarvittaessa lähetteen tilapäisen asumisen työryhmälle kiireellisen asunnon tarpeessa olevasta asiakkaasta tai asiakasperheestä.

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät.

Tilapäisen asumisen palveluun hakeudutaan asiakkaan omatyöntekijän tekemällä palvelulähetteellä, joka tehdään asiakastietojärjestelmä Apotissa. Asiakas ei itse voi suoraan hakea tilapäistä asumista. Palvelulähteet käsitellään tilapäisen asumisen työryhmän kokouksissa, jotka pidetään pääsääntöisesti tiistaisin ja perjantaisin kello 8.30 alkaen. Jos asiakkaan asiakkuus on asumisen tuessa tai ikääntyneiden palveluissa, tehdään päätös asuttamisesta yhteistyössä heidän kanssaan. Lähtökohtana on asiakkaan kokonaistilannetta kuvaava lähtevän tahon tekemä palvelutarpeen arviointi. Asuttamispäätöksen tekeminen perustuu asiakkaan tarpeista lähtevään tasavertaiseen asian käsittelyyn ja päätöksentekoon. Omatyöntekijä voi tehdä tarvittaessa kiireellisen tilapäisen asumisen majoittamispäätöksen ostopalveluihin seuraavaan tilapäisen asumisen työryhmän kokoukseen asti. Kiireellisen päätöksen tekemisen jälkeen omatyöntekijä tekee heti palvelulähteen, joka tulee tilapäisen asumisen työryhmän käsittelyyn. Mikäli asiakkaan tilanne niin vaatii, tilapäinen asuminen voi alkaa saman arkipäivän aikana. Yksin asuntoa tarvitseville on myös tarjolla Hietaniemen palvelukeskuksessa hätämajoitusta.

Myönteinen päätös yksityisille palveluntuottajille (Luona, Kilpola) tehdään aikuissosiaalityöstä, ja omiin hajasijoitettuihin asuntoihin päätös tehdään tilapäisen asumisen työryhmästä. Poikkeuksena ovat asumisen tuen palveluihin jonottavat asiakkaat, joiden päätökset tehdään asumisen tuesta sekä ikääntyneiden palveluiden asiakkaat, joiden päätökset tehdään ikääntyneiden palveluissa.

Ennen tilapäisen asumisen palvelun aloittamista ja lähteen tekoa asiakkaan lähtevä taho on käynyt asiakkaan kanssa läpi tilapäisen asumisen palvelun periaatteet, jotka kerrataan myös palvelun alussa. Tilapäisen asumisen aikana asiakkaan tulee sitoutua työskentelyyn asumisesteiden poistamiseksi, kotikäynteihin ja laajaan asunnonhakuun pääkaupunkiseudulla sekä sitoutua lyhentämään vuokravelkoja, mikäli asiakkaalla niitä on. Vuokravelkojen lyhennys koskee sekä tuoreita että vanhoja vuokravelkoja. Samoin toimitaan niin omissa kuin ostopalveluissakin.

Päätöksen ehkäisevästä ja harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta tekee lähtökohtaisesti asiakkaan omatyöntekijä. Tilapäisen asumisen työntekijä voi tarvittaessa myöntää asiakkaalle asumiseen liittyen ehkäisevää tai harkinnanvaraista toimeentulotukea, jonka myöntämistä ohjaa Helsingin kaupungin pysyväisohje. Ehkäisevän ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittelyaika on lakisääteinen ja enintään 7 arkipäivää.

Sekä digitaalisten että kasvokkain tapahtuvien palvelujen osalta turvataan yhdenvertaiset ja laadukkaat suomen- ja ruotsinkieliset palvelut.

Sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan tekemässä viranomaispäätöksessä kerrotaan, miten päätökseen voi hakea muutosta. Oikaisuvaatimus tehdään suoraan päätöksestä vastuussa olevalle toimielimelle ja se on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Hallinto-oikeudelta voi hakea muutosta päätökseen kunnallisvalituksella 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Lisätietoja oikaisuvaatimuksen ja kunnallisvalituksen tekemisestä löytyy [kuntalain 16. luvusta \(Linkki johtaa ulkoiseen palveluun\)](#).

5.2 Asiakkaan palvelun suunnittelu

Lähtevä taho on laatinut asiakkaan kanssa ajantasaisen palvelutarpeen arvion ohjatessaan asiakkaan tilapäiseen asumiseen. Palvelutarpeen arviota käytetään pohjana tilapäisen asumisen toteuttamissuunnitelman tekemisessä. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana on löytää asiakkaalle pysyvä asuimratkaisu ja tukea asiakasta asumisesteiden poistamisessa, kuten vuokravelan lyhentämisessä. Tilapäisen asumisen työskentely keskittyy siis asumisen haasteiden poistamiseen, asunnonhakuun ja psykososiaalisen sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän antamaan tukeen, neuvontaan sekä ohjaukseen. Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan ja asiakasta kannustetaan toimimaan itsenäisesti. Alueen omatyöntekijällä säilyy kokonaisvastuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta koko tilapäisen asuttamisen ajan riippumatta siitä toteutetaanko palvelu omana vai ostopalveluna. Asiakkaan palvelukokonaisuutta suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, alueen omatyöntekijän ja muun asiakkaan verkoston kanssa asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Kaupungin omassa hajasijoitetussa asumisessa asiakkaalle nimetään pääsääntöisesti kaksi vastuutyöntekijää; toisella on vastuu asiakkaan asumisen suunnitelman toteuttamisesta ja päivittäisestä, toinen toimii työparina ja on myös ajantasaisesti selvillä asiakkaan tilanteesta. Ostopalveluissa asiakkaalle nimetään yksi vastuutyöntekijä. Lapsierityisyys huomioidaan palveluissa aina. Asiakasta tavataan asiakkaan suunnitelman tai palvelutuotteen mukaisesti 2–4 kertaa kuukaudessa. Asumisen aikana asiakasta tuetaan etävanhemmuuden toteuttamisessa mahdollistaen lasten vierailut huoltajussopimuksen mukaisesti tilapäisen asumisen asunnossa. Asiakasta tuetaan oikea-aikaiseen asunnonhakuun ja tehdään tarvittaessa puoltolausunto asunnonhaun tueksi.

Kaupungin omissa hajasijoitetuissa asunnoissa asuminen kestää enintään vuoden. Asiakas maksaa asumisestaan vuokraa, ja ensimmäinen vuokrasopimus tehdään 6 kuukauden ajalle. Asumisen aikana arvioidaan asiakkaan kanssa yhteistyössä, onko tarpeen jatkaa tilapäistä asumista vielä 3–6 kuukautta. Jatkopäätökseen saattaa liittyen asiakkaan tuen tarve.

Ostopalveluiden tilapäinen asumisen kesto on 1–3 kuukautta. Mikäli asuntoa ei ole löytynyt kolmessa kuukaudessa Luona Oy:n ostopalveluiden osalta asiakasta voidaan suositella siirtymään välivuokravaiheeseen. Luona Oy:n tilapäisen asumisen 1–3 kuukauden jaksolta asiakkaalta ei peritä vuokraa. Välivuokra-asuminen on vuokrasuhteista asumista. Luona Oy:n välivuokra-asunnoissa asumisesta asiakas maksaa vuokraa ja vuokrasuhteen alussa asiakkaan tulee maksaa vuokravakuus, joka on kahden vuokran suuruinen. Asiakasta ohjataan hakemaan tarvittaessa etuuksia Kelasta.

Pääkaupungin turvakoti ry:n Kilpolan tilapäinen asuminen on turvakotijakson jälkeistä asumista pysyvän asunnon löytämiseksi. Kilpolan asumisyksikön asumisen aikaiseen työhön kuuluu lähisuhdeväkivaltatyöskentely. Palvelun kestoksi on määritelty 1–3 kuukautta. Asiakas maksaa asumisestaan vuokraa, ja vuokrasuhteen alussa asiakas maksaa 2 kuukauden vuokraa vastaavan vuokravakuuden. Asiakasta ohjataan hakemaan tarvittaessa etuuksia Kelasta. Asiakkaille on mahdollista hakea asumiseen lisäaikaa 4 kuukaudesta alkaen. Lähisuhdeväkivaltatyön jatkopäätöksen hakemiseen saattaa liittyen asiakkaan väkivallan uhka.

Asiakas voi tarkastella omaan palveluunsa liittyviä kirjauksia ja päätöksiä Maisa-asiakasportaalien kautta. Maisa on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää, joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa www.maisa.fi.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Tilapäisen asumisen palveluun hakeutuminen on vapaaehtoinen palvelu. Asiakas sitoutuu palveluajankaiseen työskentelyyn, ja palvelun periaatteet käydään läpi sekä palveluun hakeutuessa että palvelun alkaessa, ja myös palvelun aikana, mikäli siihen on tarvetta. Tilapäisessä asumisessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tilapäisen asumisen asiakaskunnasta suuri osa on ulkomaalaistaustaisia. Kielen ja kulttuurisen taustan takia on tärkeää varmistaa asiakkaan ymmärrys asioidensa käsittelyssä. Työskentelyssä hyödynnetään tulkkipalvelua.

5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemusten lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tulleet kuulluksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailla tulee olla aina aktiivinen rooli omassa palvelussa ja palveista tulee syntyä hyvä asiakaskokemus. Tilapäisen asumisen asiakkaille kerrotaan heidän asuinalueensa matalan kynnyksen osallistumismahdollisuuksista esim. asukastalotoiminnasta ja järjestöjen tarjoamista mahdollisuuksista. Asiakasta kannustetaan osallistumaan myös asiakkaan yksilöllistä tilannetta palvelevaan toimintaan kuten harrastusmahdollisuudet, vertaistuki tai lähisuhdeväkivaltatyö.

Asiakkaan etävanhemmuutta tuetaan mahdollistamalla lasten tapaamiset tilapäisessä asumisessa huomioimalla asia jo asiakkaan majoittumista suunniteltaessa.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Palautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämiseen on tärkeä väline laadukkaiden palveluiden tuottamiselle. Tilapäisessä asumisessa toteutettiin asiakastytytyväisyyskysely loppuvuodesta 2023. Tällä hetkellä on tavoitteena löytää sopiva säännöllisesti asiakastytytyväisyyttä mittaava kysely. Vuoden 2024–2025 vaihteessa ollaan ottamassa koekäyttöön Feedbackly-kysely. Tilapäisen asumisen asiakkaiden on myös mahdollista antaa palautetta suoraan omalle työntekijälle, joka tuo palautteet käsiteltäväksi tiimikokoukseen. Toimintaa kehitetään joustavasti ja asiakaslähtöisesti.

Helsingin kaupunki edellyttää ostopalvelutuottajilta säännöllistä asiakaspalautteen keräämistä. Ostopalvelutuottajat toimittavat palautteet kerran vuodessa tilapäisen asumisen esihenkilölle ja yksikön vastaavalle päällikölle. Palautteet käsitellään yhteistyössä palveluntuottajan kanssa kerran vuodessa.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaan ja potilaan asemaan sekä oikeuksiin liittyvissä asioissa. Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät 1.1.2024 alkaen sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Lisäksi sosiaali- ja potilasasiavastaava antaa vuosittain selvityksen asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kaupunginhallitukselle.

Yhteyttä voi ottaa, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa, tarvitsee neuvoja oikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, henkilökunta, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan rooli on puolueeton ja neutraali. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Henkilökunta voi olla yhteydessä asiakasneuvonnan lisäksi suoraan sosiaali- ja potilasasiavastaavien virkanumeroihin.

Asiakkaalle kerrotaan sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluista ja kannustetaan tarvittaessa yhteydenottoon. Asiakasta voidaan myös tukea yhteydenotossa.

Asiakasneuvonta on ma-to kello 9–11 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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelusta sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä. Muistutus tehdään vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Tilapäistä asumista koskeva muistutus tehdään tilapäisen asumisen johtavalle sosiaalityöntekijälle. 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. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle ja ohjeet löytyvät kaupungin internetsivuilta (linkki: [Anna palautetta hoidosta tai palvelusta | Helsingin kaupunki](#)).

Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

Hallintokantelun voi tehdä kuka tahansa kansalainen, joka arvioi, että kaupungin toiminnassa on tapahtunut virheellinen virkatoimi. Hallintokantelulla tehdään ylemmälle viranomaiselle tai yleistä hallinnon laillisuusvalvontaa harjoittavalle viranomaiselle ([valtioneuvoston oikeuskansleri \(Linkki johtaa ulkoiseen palveluun\)](#)), [eduskunnan oikeusasiamies \(Linkki johtaa ulkoiseen palveluun\)](#)).

6 Henkilöstö

Tilapäisen asumisen työryhmää johtaa johtava sosiaalityöntekijä. Työryhmässä on yksi sosiaalityöntekijä, neljä tilapäisen asumisen sosiaaliohjaajaa ja yksi valvonnan sosiaaliohjaaja.

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksikössä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa työtehtävissä. Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö rekrytointi perustuu Helsingin kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupa ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksissa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan rekrytoitaessa.

Rekrytointivaiheessa ennen työsopimuksen allekirjoitusta johtava sosiaalityöntekijä on varmistanut, että työntekijällä on tarvittava osaaminen työtehtävään ja työntekijän ammattioikeus on rekisteröity Valviran ammattihenkilörekisteriin.

Tilapäisen asumisen sosiaalityöntekijä puhuu äidinkielenään ruotsia ja on työyhteisössä tarvittaessa tukena ruotsinkielisten asiakkaiden tilapäisen asumisen toteuttamisessa.

Tilapäisen asumisen johtava sosiaalityöntekijä ja valvonnan sosiaaliohjaaja ohjaavat ja valvovat tilapäisen asumisen ostopalveluntuottajia. Palveluntuottajalla on oltava riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä, ja henkilöstön määrä on myös kirjattu palveluntuottajan kanssa tehtyyn puitesopimukseen. Palveluntuottajan on lisäksi huolehdittava siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaativuus ja tehtävien sisältö.

6.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
johtava sosiaalityöntekijä	1	
sosiaalityöntekijä	1	
sosiaaliohjaaja	4	
valvonnan sosiaaliohjaaja	1	
Yhteensä	7	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeää ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen. Yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

Tilapäisen asumisen perehdytyksen työnjako sovitaan tiimissä. Jokainen uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman, jolla varmistetaan, että kaikki tarvittavat asiat tulee käsiteltyä. Työhön perehdytys on alkuun yhdessä tekemistä työnsisältöjen ymmärtämiseksi ja oppimiseksi. Tiimin jäseniä ja esihenkilöä voi aina konsultoida matalla kynnyksellä. Perehdytysmateriaali on koottu muun muassa tilapäisen asumisen Teams-kansioihin.

Helsingin kaupunki tarjoaa työntekijöilleen ajankohtaisia koulutuksia työn tueksi. Myös kiinnostuksen ja osaamisen vahvistamiseen löytyy vaihtoehtoja. Työntekijöitä kannustetaan koulutuksiin osallistumiseen. Esihenkilö päättää koulutukseen osallistumisesta. Tarjolla on myös paljon koulutusta, joihin ei vaadita ilmoittautumista ja joihin voi osallistua oman työtilanteen mukaan. Työntekijän suorittamat koulutukset näkyvät Onni-järjestelmässä. Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä on myös kaikille pakollisia koulutuksia. Esihenkilö seuraa koulutuksien käymistä.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali- terveys ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Hyvään henkilöstökokemukseen sisältyy henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa

Työhyvinvointi on kokemus, joka syntyy yksilön kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja sitä tukevista arjen valinnoista, työn merkityksellisyydestä, onnistumisista, arjen toimivuudesta, hyvästä yhteistyöstä ja johtamisesta sekä turvallisesta ja terveellisestä työstä ja työympäristöstä. Henkilökunnan työhyvinvoinnin tukemisen välineitä ovat muun muassa työnohjaus, mahdollisimman tasapuolinen töiden jakautuminen, työntekijöiden omat vastuukokonaisuudet ja niiden kehittäminen muun työyhteisön tuella, tyhy- ja kehittämisspäivät, itsenäinen työote ja tiedolla johtaminen. Työhyvinvoinnin keskiössä on keskinäinen luottamus, avoin keskustelu ja rakentavan palautteen antaminen.

Työhyvinvoinnin tueksi Helsingin kaupungilla on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu sekä työterveyshuollon palvelut. Lisäksi Oppiva-verkkoympäristössä on saatavilla henkilöstön työhyvinvointia tukevia koulutuskokonaisuuksia. Työyhteisön yhteistä virkistystoimintaa toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Helsingin kaupungilla on käytössä varhaisen tuen keskustelumalli tilanteissa, joissa tarvitaan esihenkilön reagoitua tai tukea työn sujuvuuden varmistamiseksi. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla. Jokaisen työntekijän kanssa käydään vuosittain Onnistumiskeskustelu, jossa kaupungin strategia ja tavoitteet konkretisoituvat arjen tekemiseksi. Onnistumiskeskusteluun liittyvät myös seurantatapaamiset. Tilapäisen asumisen tiimissä esihenkilö varaa työntekijälle kerran kuukaudessa pidemmän keskusteluajan työntekijän oman työn ja henkilökohtaisen kehittymisen tueksi.

Työssäjaksamisen teemoja pidetään yllä tilapäisen asumisen tiimipalavereissa. Jaksamisen teemoista ja haastavista asiakastilanteista on tärkeää keskustella. Yhteinen keskustelu kehittää myös ammatillista osaamista. Kynnys avun pyytämiseen on hyvä pitää matalana. Työyhteisöllä on säännöllinen työnohjaus.

Tilapäisen asumisen tiimi tekee SHL 21§ mukaiset kielteiset tilapäisen asumisen päätökset. Erityisesti monisyisiin tilanteisiin liittyvät kielteiset päätökset voivat olla kuormittavia, kuten myös näitä koskeviin tiedusteluihin ja valituksiin vastaaminen. Työntekijällä on näissä tilanteissa käytettävissä esimiehen ja työtovereiden tuki.

Tilapäisen asumisen työryhmään on henkilöstön keskuudesta nimetty yhteistoimintavastaava, joka toimii esihenkilön kanssa yhteistoimintaparina työyhteisön yhteistoiminnan, työolosuhteiden sekä henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseksi. Yhteistoimintavastaava pitää esillä työyksikön toimintaan, kehittämiseen, töiden järjestelyyn ja mitoittamiseen sekä työturvallisuuteen liittyviä asioita.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä, osaamisesta, työvälineiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakkoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työntekijöitä kannustetaan matalla kynnyksellä tuomaan esille työn kuormittavuuteen ja turvallisuuteen liittyviä asioita.

Helsingin kaupungilla on kaksi yhteistä koko henkilöstölle suunnattua henkilöstökyselyä: Fiilari ja Kunta10-tutkimus. Kyselyt tehdään vuorovuosin siten, että kerran vuodessa on yksi kysely aina syksyisin. Molemmissa henkilöstökyselyissä kysytään työhön, työyhteisöön, johtamiseen ja tulevaisuuteen liittyviä asioita. Tuloksia tarkastellaan työyksiköissä esihenkilön johdolla yhdessä keskustellen. Helsingin kaupunki edellyttää myös ostopalveluntuottajilta suunnitelmaa työhyvinvoinnin tukemiseksi ja työhyvinvoinnin toteutumista tulee seurata esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Kausi-influenssarokotteen ottaminen on suositeltavaa tilapäisen asumisen työntekijöille. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta.

Tartuntataudeilta suojaudutaan myös käyttämällä tarvittaessa suojavälineitä kuten maskia ja pysymällä kipeänä/puolikuntoisena kotona. Käsihygieniasta huolehditaan riittävällä käsien pesulla ja käsidesiä käyttämällä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Työntekijöiden käytössä on henkilökohtaiset puhelimet ja kannattavat tietokoneet. Kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti parityönä. Kallion virastotalon jokaisessa työhuoneessa ja asiakastapaamistilassa on käytössä hälytysjärjestelmä. Käytävillä on myös kameravalvonta. Vahtimestaripalvelut ovat saatavilla ja läsnä päivittäin. Vartijapalvelut ovat tarvittaessa saatavilla haastavien asiakastapaamisten tueksi. Kaikki ulkopuoliset vierailijat ilmoittautuvat vahtimestarille tai saavat kutsun tehneeltä taholta kulunvalvontakoodin, jolla he pääsevät kokoustiloihin ja muihin vastaaviin tiloihin. Tilapäisen asumisen työntekijät käyttävät sähköistä kulunvalvontaa ja voivat kirjautua kännykällä aloittaessaan ja lopettaessaan työn. Akuuteissa tilanteissa tilapäisen asumisen työntekijät ovat yhteydessä omaan esihenkilöön tai ja kiireellisissä hätätilanteissa soittavat 112. Asiakkaita voidaan tilanteen ja tarpeen mukaan jossain tilanteissa tavata myös Kallion virastotalon ala-aulan lähellä olevissa vastaanottohuoneissa.

7.1 Toimintaympäristö

Tilapäisen asumisen toimintaympäristönä toimii pääsääntöisesti asiakkaan oma tilapäisen asumisen asunto. Tilapäisen asumisen tiimin hajasijoitetuissa asunnoissa asuvia asiakkaita voidaan tavata myös Kallion virastotalon ala-aulan yhteydessä olevissa erillisissä vastaanottohuoneessa ja julkisissa ympäristöissä (esim. kahvila tai verkostotapaamisen ympäristöt).

Tilapäisen asumisen asiakastyöhön osallistuvan henkilökunnan työhön sisältyy paljon liikkumista julkisessa liikenteessä, koska asiakkaiden asunnot sijaitsevat ympäri Helsinkiä ja työhön kuuluu olennaisena osana kotikäynnit.

Tilapäisen asumisen työryhmän toimistohuoneet sijaitsevat Kallion virastotalon A-rapun kolmannessa kerroksessa. Etätyöhön on mahdollisuus 1–2 kertaa viikossa työtehtävien niin salliessa.

7.2 Ympäristötyö

Sosiaali-, ja terveys ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaava mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävä kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi talous- ja suunnittelun ja toimintasuunnitelman sekä toimialan kestävä kehityksen ohjelman kautta.

Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Ympäristökuormitukseen vaikuttaa se, mitä, missä ja miten palveluja tarjoamme. Tilat, liikkuminen, materiaalin ja energian kulutus ovat tärkeitä pohdittavia asioita myös ympäristön kannalta, kun suunnitellaan toimintaa.

Ekotukitoiminta on Helsingin kaupungissa kehitetty toimintamalli ympäristöasioiden edistämiseksi työpaikoilla. Toimintaa toteutetaan työyhteisöihin nimettävien ja koulutettavien ekotukihenkilöiden avulla, jotka opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin. Toiminnan kautta työntekijöiden ympäristötietoisuus lisääntyy. Ekotukihenkilöiden työtä tuetaan erilaisilla koulutuksilla, verkostotapaamisilla ja materiaaleilla. Tilapäiseen asumiseen on nimetty oma ekotukihenkilö.

Kallion virastotalossa löytyy kierrätysastiat biojätteille, papereille, muoville, pahville, metallille ja lasille. Turhaa papereiden tulostamista vältetään. Tarvittavat tiedot löytyvät sähköisessä muodossa. Asiakastyössä asiakkaita tuetaan oikeanlaiseen kierrättämiseen.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Tilapäisen asumisen palveluntuottaja Luona Oy:n alihankkijalla Forenomilla on majoitustilojen yleisissä tiloissa (kuten aula ja käytävät) tallentava kameravalvonta, josta tiedotetaan asianmukaisin kyltein. Myös Pääkaupungin turvakoti ry asumisyksikkö Kilpolassa on käytössä ulko-ovilla kameravalvonta, josta tiedotetaan kyltein. Molempien palveluntuottajien kameravalvonnasta on rekisteriselosteet.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Tilapäisen asumisen palveluntuottaja Luona Oy hankkii tilapäisen asumisen asiakkaiden majoituksen alihankintana kahdelta eri palveluntuottajalta, Forenomilta ja Kotimaailmalta. Luona Oy valvoo alihankkijoidensa toiminnan laatua ja laillisuutta. Helsingin kaupunki ohjaa ja valvoo niin Luona Oy:n kuin heidän alihankkijoidensa toiminnan laatua ja laillisuutta.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Näin varmistetaan se, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä.

8.1 Raportointi

Tilapäisessä asumisessa valvotaan omien palveluiden ja ostopalveluiden osalta henkilökunnan toimintaa (osaamista, resursseja yms.) sekä palveluiden laatua (asiakaspalautteet ja asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet) ja turvallisuutta (vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyt). Ostopalvelutuottajat toimittavat kerran kuukaudessa tilastot asiakasmääristään vastaavalle esihenkilölle ja yksikön päällikölle.

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

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi