



Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen omavalvontasuunnitelma

Helsinki

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Lapsiperheiden kotipalvelu ja sosiaaliohjaus
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikkö järjestää ja tuottaa yleisinä sosiaalihuollon palveluina sosiaalihuoltolain mukaista ohjausta ja neuvontaa, palvelutarpeen arviointia, lapsiperheiden kotipalvelua, sosiaaliohjausta, sekä neuropsykiatrista perhevalmennusta.</p> <p>Yksikkö vastaa sosiaalihuollon lapsiperheiden asiakkaaksi tulosta perhekeskuspalveluihin ja palvelutarpeen arvioinnista lapsiperheiden kotipalveluun, sosiaaliohjaukseen, neuropsykiatriseen valmennukseen sekä kasvatus- ja perheneuvontaan.</p> <p>Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu alaikäisten lasten perheille, joissa lapsella ei ole sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta. Asiakkaana sosiaaliohjauksessa voi olla lapsi ja/tai vanhempi ja työskentelyssä huomioidaan aina koko perhe. Palvelua voidaan myöntää myös vauvaa odottaville vanhemmille.</p> <p>Lapsiperheiden kotipalvelua tarjotaan yleisenä sosiaalihuollon palveluna. Kotipalvelua tuotetaan omana palveluna, sekä ostopalveluna.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Yksikön vastuhenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Yksikkö raportoi neljä kertaa vuodessa omavalvonnan seuraamisesta ja korjaavista toimenpiteistä osana Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden omavalvonnan kokonaisuutta. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala raportoi julkisesti sosiaali- ja terveystalveluiden omavalvonnan havainnoista hel.fi verkkosivuilla.</p>
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen päällikkö Emilia Hokkanen.</p> <p>Yksikön päällikön alaisuudessa työskentelevät kolmen alayksikön aluepäälliköt. Aluepäälliköiden alaisuudessa työskentelee 11 johtavaa sosiaaliohjaajaa, jotka johtavat tiimejä, joissa on yhteensä 131 perhetyöntekijää, 72 sosiaaliohjaajaa ja 2 ohjaajaa.</p>

SAMMANFATTNING AV ENHETENS EGENKONTROLLPLAN

ENHETENS NAMN	Hemservice och socialhandledning för barnfamiljer
KORT BESKRIVNING AV ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	<p>Enheten hemservice och socialhandledning för barnfamiljer ordnar och producerar allmänna socialvårdstjänster som är handledning och rådgivning, bedömning av servicebehov, hemservice för barnfamiljer, socialhandledning samt neuropsykiatrisk familjeträning.</p> <p>Enheten ansvarar för socialvård för barnfamiljer inom familjecentren och bedömning av servicebehovet för hemservice för barnfamiljer, socialhandledning, neuropsykiatrisk träning samt uppfostrings- och familjefrågor.</p> <p>Tjänsten socialhandledning är avsedd för familjer med minderåriga barn där barnet inte har behov av särskilt stöd eller barnskydd. Socialhandledningens klienter kan vara barn och/eller förälder och i arbetet beaktas alltid hela familjen. Service kan också beviljas föräldrar som väntar barn.</p> <p>Hemservice för barnfamiljer tillhandahålls som en allmän service inom socialvården. Hemservice levereras både som egen tjänst och som köptjänst.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Enhetens ansvarsperson och personalen följer upp utfallet för den verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll. Enheten rapporterar kvartalsvis om uppföljning och korrigerande åtgärder i samband med egenkontrollen som en del av den övergripande egenkontrollen för Barnfamiljernas hälsa och välfärd. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar offentligt om iakttagelser inom egenkontrollen för social- och hälsovårdstjänsterna på hel.fi
ENSKILDA ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	<p>Chef för hemservice och socialhandledning för barnfamiljer Emilia Hokkanen.</p> <p>Under enhetschefen arbetar tre regionchefer. Under regioncheferna jobbar 12 ledande socialhandledare som leder team med sammanlagt 131 familjearbetare, 72 socialhandledare och 2 handledare.</p>

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	7
3	Riskien hallinta	8
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	9
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	9
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	10
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	11
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	11
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	12
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	12
5.2	Asiakkaan palvelun suunnittelu	12
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	13
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	13
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	13
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	14
5.7	Muistutukset ja kantelut	14
6	Henkilöstö	15
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	15
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	15
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	16
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	16
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	16
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	17
7.1	Toimintaympäristö	17
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	17
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	17
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	17
7.3	Ympäristötyö	17
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	18
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	18
7.5.1	Kuljetukset	18
7.5.2	Ateriapalvelut	18
8	Omavalvonnan seuranta	19
8.1	Raportointi	19
8.2	Arkistointi ja viestintä	19
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	20

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikkö järjestää ja tuottaa yleisinä sosiaalihuollon palveluina sosiaalihuoltolain mukaista ohjausta ja neuvontaa (ShL 6 §), palvelutarpeen arviointia (ShL 36 §), lapsiperheiden kotipalvelua (ShL 18 a §, LsL 36 §), sosiaaliohjausta (ShL 16 §) alaikäisten lasten perheille, sekä neuropsykiatrista perhevalmennusta 6–17 –vuotiaiden lasten perheille (ShL 25 §). Työskentelyn lähtökohtana on lapsen etu sekä turvallinen kasvu ja kehitys.

Yksikkö vastaa sosiaalihuollon lapsiperheiden asiakkaaksi tulosta perhekeskuspalveluihin ja palvelutarpeen arvioinnista lapsiperheiden kotipalveluun, sosiaaliohjaukseen, neuropsykiatriseen valmennukseen sekä kasvatus- ja perheneuvontaan.

Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkuudessa on aina vanhempi ja työskentelyssä huomioidaan aina koko perhe. Lapsiperheiden kotipalvelua tarjotaan yleisenä sosiaalihuollon palveluna. Kotipalvelua järjestetään omana palveluna, palvelusetelillä tai ostetaan puitesopimustuottajilta. Lapsiperheiden sosiaalineuvonnan ja ostopalvelun alayksikkö vastaa kotipalvelun palveluntuottajien ostopalveluista ja valvonnasta.

Sosiaaliohjauksessa asiakkaana voi olla lapsi ja/tai vanhempi ja työskentelyssä huomioidaan aina koko perhe. Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu perheille, joissa lapsella ei ole sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta. Sosiaaliohjaus on koko perhettä voimavaraistavaa, tavoitteellista ja suunnitelmallista työskentelyä, jolla tuetaan vanhemmuutta, perheen vuorovaikutussuhteita sekä jäsenetään ja vakautetaan perheen tilannetta. Sosiaaliohjaus sisältää yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa ja auttaa yhteensovittamaan asiakkaan eri palveluja. Palvelua tuotetaan sekä yksilötyönä, että ryhmämuotoisesti.

Neuropsykiatrinen valmennus on tukimuoto, jolla pyritään vahvistamaan lapsen ja perheen arjen sujuvuutta tilanteissa, joissa lapsen neuropsykiatriset oireet ja toiminnanohjauksen vaikeudet aiheuttavat haittaa lapsen ja perheen arjen toimintakyvylle ja ilmenevät kotiympäristössä. Palvelu on suunnattu 6–17 –vuotiaiden lasten perheille. Valmennuksen olennainen osa on lapsen tai nuoren vanhempien tukeminen ja ohjaaminen. Palvelua toteutetaan yhteistyössä asiakkaan hoitotahon kanssa.

1.2. Yksikön tiedot

Suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen päällikkö Emilia Hokkanen
09 310 6654955, emilia.hokkanen@hel.fi
Sibeliuksenkatu 14, 00260 Helsinki
PL 6100, 00099 Helsingin kaupunki

Alayksiköt:

Etelä-Itä

Aluepäällikkö Pauli Räisä p. 0931032667, Sähköposti pauli.raisa@hel.fi
Itämerenkatu 5 A, 00180 Helsinki
PL 6260, 00099 Helsingin kaupunki

Itäkadun kotipalvelu
Marjaniementie 74, 00930 Helsinki

PL 6760, 00099 Helsingin kaupunki

Kallion kotipalvelu, ruotsinkielinen keskitetty palvelu, sekä kotipalvelun toiminnanohjaus
Toinen Linja 4 C, 00530 Helsinki
PL 6450, 00099 Helsingin kaupunki

Kampin kotipalvelu
Malminkatu 3 F, 00100 Helsinki
PL 6150, 00099 Helsingin kaupunki

Vuosaaren kotipalvelu
Kahvikuja 3 A, 00980 Helsinki
PL 6250, 00099 Helsingin kaupunki

Länsi-Pohjoinen

Aluepäällikkö Anu Rämö p. 0931034230, anu.ramo@hel.fi
Itämerenkatu 5 A, 00180 Helsinki
PL 6260, 00099 Helsingin kaupunki

Haagan kotipalvelu
Kaupintie 11, 00440 Helsinki
PL 8200, 00099 Helsingin kaupunki

Malmin kotipalvelu
Malmin Asematie 3 A, 00700 Helsinki
PL 7023, 00099 Helsingin kaupunki

Oulunkylän kotipalvelu
Malmin Asematie 3 B, 00700 Helsinki
PL 7023, 00099 Helsingin kaupunki

Neuropsykiatrinen tiimi
Itämerenkatu 5 A, 00180 Helsinki
PL 6260, 00099 Helsingin kaupunki

Lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja ostopalvelut

Aluepäällikkö Tarja Tirkkonen
Itämerenkatu 5 A, 00180 Helsinki
PL 6260, 00099 Helsingin kaupunki

Lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja
kotipalvelun asiakkaaksi tulo
Itämerenkatu 5 A, 00180 Helsinki
PL 6260, 00099 Helsingin kaupunki

Ostopalvelut ja valvonta
Itämerenkatu 5 A, 00180 Helsinki
PL 6260, 00099 Helsingin kaupunki

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikössä toteutetaan sosiaalihuoltolain keskeisiä periaatteita (Sosiaalihuoltolaki 30 §). Työtä ohjaa lisäksi Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet ([Lukusali - Talentia](#)), sekä Helsingin kaupungin eettiset periaatteet, joista keskeisimpiä toiminnan kannalta ovat:

- **Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävässä**

Asiakas on aina keskiössä, kun työskentelemme, kehitämme tai suunnittelemme yksikössä tehtävää työtä.

- **Teemme kaiken jatkuvasti hieman paremmin**

Kehitämme jatkuvasti yksikössä tehtävää työtä sujuvammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi, huomioiden asiakkaiden ja alueiden muuttuvat palveluntarpeet, palvelun järjestämisen kustannukset, sekä yhteistyökumppaneiden tarpeet.

- **Painotamme rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua**

Yksikön toiminnan lähtökohtana on päätöksenteon läpinäkyvyys, oikeudenmukaisuus ja henkilöstön, sekä asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu.

- **Emme salli rasismia, syrjintää, epäasiallista kohtelua emmekä seksuaalista häirintää**

Yksikössä ei syrjitä asiakkaita eikä työntekijöitä. Jos yksikössä työskentelevän tietoon tulee tai hän itse kohtaa epäasiallista kohtelua tai seksuaalista häirintää, tulee asiasta tehdä ilmoitus lähiesihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin Kaupungin ohjeistusten mukaisesti.

- **Suojaamme järjestelmät hyvin**

Yksikössä ohjeistetaan henkilökuntaa suojaamaan järjestelmät hyvin ja noudattamaan tietosuojan liittyviä ohjeistuksia. Jokainen työntekijä käy perehdytysvaiheessa sekä tarvittaessa Helsingin kaupungin järjestämän järjestelmien suojaamiseen, salassapitoon ja turvallisiin digitaalisiin perustuvan DigiABC-koulutuksen.

- **Tarjoamme ajoissa apua ja tuemme kaikkein haavoittuvimpia ihmisryhmiä**

Yksikön toiminnan lähtökohtana on tarjota varhaista tukea lapsiperheille. Kiinnitämme huomiota haavoittuvien ihmisryhmien tavoittamiseen. Pyrimme tarjoamaan apua tai tukea tarvitseville lapsiperheille oikea-aikaista tukea tekemällä ajoissa varhaisen tuen asiakkaille palvelutarpeen arviointia tai tilannearviointia ja räätälöimään asiakkaalle palvelukokonaisuuden, jonka avulla perheen toimintakyky ja arjessa selviytyminen vahvistuvat.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Toimialan sisäisellä valvonnalla ja riskienhallinnalla tuetaan strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutumista.

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta perustuvat kuntalakiin, toimialan tehtäviä koskevaan erityislainsäädäntöön, kaupunginvaltuuston hyväksymiin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteisiin sekä kaupungin ohjeisiin. Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamisvastuut yhtyvät toimialan johtamisvastuisiin, eikä pääsääntöisesti ole tarkoituksenmukaista eritellä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamista muusta johtamisesta.

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla johto pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta. Sisäistä valvontaa suoritetaan toimialan kaikilla toimintatasoilla ja kaikissa toiminnoissa.

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskienhallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja talousarvion sekä toimintasuunnitelman toteutuminen puuttumalla uhkaaviin tekijöihin jo ennakoita. Riskienhallinta on osa strategia- ja talousarvioprosessia, osa palvelukokonaisuuksien, palveluiden ja toimintayksiköiden toiminnansuunnittelua ja toimintaa, osa turvallisuutta sekä osa muutosten ja turvallisuuspoikkeamien hallintaa.

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikön keskeiset ja tunnistettavat oleelliset riskit liittyvät palveluiden saatavuuteen, kohdentumiseen, oikea-aikaisuuteen ja määräaikaisten toteutumiseen. Riskinä voidaan nähdä myös osaavan henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit sekä taloudelliset toimintaedellytykset.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Jokainen työyksikön työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Lähiesihenkilö huolehtii, että lakisääteinen vaarojen arviointi on työyksikössä tehty ja sitä arvioidaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Vaarojen arvioinnin voimassaoloa seurataan omavalvonnallisesti neljä kertaa vuodessa. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaali vahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan työturvallisuusriskeistä omalle lähiesihenkilölleen. Työntekijät ilmoittavat työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista omalle esihenkilölle ja kirjaavat tapahtuman Työsuojelupakkiin. Heräte ilmoituksesta menee lähiesihenkilöille ja päälliköille. Tapahtumat käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa tilanteen vaatimalla tavalla. Tapahtumat käsitellään siinä laajuudessa mikä on tarpeellista joko tiimipalaverissa tai yksilötapaamisella. Esihenkilöt kirjaavat tarvittavat toimenpiteet Työsuojelupakkiin. Ilmoitusten määrää ja sisältöä seurataan omavalvonnan keinoin.

Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusohjeisiin ja käytänteisiin. Kotipalvelun työntekijät käyvät AVEKKI-koulutuksen, joka sisältää vaaratilanteiden ennakointia niissä toimimista kotikäynnillä.

3.2 Varautuminen ja valmius

Toimipisteiden turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat toimipistekohtaisia ja henkilöstö osallistuu talo-/toimipistekohtaisiin harjoituksiin. Lähiesihenkilö vastaa, että henkilöstöllä on saatavilla ja heidät on perehdytetty oman toimipisteenäs turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan. Toimipisteiden talotoimikunta vastaa pelastusharjoituksista ja asiakirjojen ajantasaisuudesta.

Yksikössä on laadittu varautumiseen liittyvät jatkuvuussuunnitelmaan liittyvät toimenpidekortit palveluiden saatavuuden varmistamiseksi poikkeustilanteissa. Toimenpidekortit on laadittu alayksikkötasolla ja ne päivitetään kerran vuodessa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Yksikössä on varmistettu, että henkilöstö tuntee tietosuoja- ja tietoturvakäytänteet sisällyttämällä DigiABC-koulutuksen osaksi koulutus- ja perehdytysuunnitelmaan.

Asiakasrekisteriä kerätään Lapsiperheiden palvelujen asiakasrekisteriin ([Tietosuojaselosteet](#)), jonka vastuuhenkilönä toimii perhepalvelujen johtaja ja yhteyshenkilönä lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen päällikkö.

Asiakastietoja kirjataan reaaliaikaisesti kotipalvelussa kotikäyntien yhteydessä kännykän kautta Apottiin siihen soveltuvan Rover-järjestelmän kautta, sekä toimipisteissä tai muussa kirjaamiseen sopivassa tietoturvalisessä ympäristössä. Ympäristö, missä työntekijä kirjaa, tulee olla sellainen, ettei asiakasturvallisuus vaarannu.

Kirjaamisessa pyritään laadukkaaseen ja tarpeenmukaiseen kirjaamiseen sekä siihen, että kirjaukset sisältävät palvelun suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Yksikössä järjestetään kirjaamistyöpajoja tarvittaessa ja auditoidaan kirjaamista vuosittain, jotta yksikössä voidaan varmistaa kirjaamisen laadukas taso. Yksikön työntekijät suorittavat kurssin Asiakaskirjaaminen sosiaalihuollossa.

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
tietosuoja(a)hel.fi

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijän tulee tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmän kautta ja SPRO-järjestelmän kautta työntekijöiden tulee ilmoittaa epäkohdista sosiaalihuollon palvelun toteutumista koskevista epäkohdista. Ilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja esihenkilö- ja yhteistoimintarakenteissa.

HaiPro- ja Spro-ilmoitusten määriä ja niistä nousevia toimenpiteitä käsitellään myös Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden omavalvonnan seurantakokouksissa, joita järjestetään ennen Helsingin Sotepen omavalvonnan havaintojen julkaisua.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Valvontalain (741/2023) 29 § mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä 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. Kaikki sosiaalihuoltolain 14 §:n tarkoittamaa sosiaalipalvelua toteuttavat yksiköt käyttävät SPRO-järjestelmää.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (Shl 48 §). Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimuksiin.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia havaitsemistaan asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista tai epäkohdista sosiaalihuollossa. Ilmoitukset käsitellään työyhteisöissä asianmukaisesti ja tilanteen vaatimalla laajuudella ja tavalla. Ilmoitusten tekemisestä järjestetään säännöllisesti koulutusta esihenkilöille ja työntekijöille. Henkilöstölle järjestetään Helsingin sotepessa säännöllisesti koulutuksia ilmoitusten tekemisestä ja niiden käsittelemisen prosesseista.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Työyksikön kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan esim. pitämällä asia vakioaiheena työyksikkökokouksissa.

Yksikön (taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakas-/potilasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneita kehittämistoimia vähintään 2 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken.

Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) omavalvontaraportoinnin yhteydessä 3-4 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä/ henkilöstötoimikunta käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) omavalvontaraportoinnin yhteydessä 3-4 kertaa vuodessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien sattuessa, esihenkilö tarjoaa työntekijälle tukea ja varaa ajan tilanteen purkamista, keskusteluapua ja ohjaa tarvittavan tuen piiriin. Helsingin työterveys Mehiläinen tarjoaa vaaratapahtumien sattuessa työntekijälle tukea kriisipuhelimesta, jota on tarjolla 24/7.

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

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa 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 terveyspalveluissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje "Vakavien vaaratapahtumien selvittely" ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Asiakkaat hakeutuvat lapsiperheiden kotipalveluun ja sosiaaliohjaukseen ottamalla itse yhteyttä lapsiperheiden sosiaalivoukantaan puhelimitse arkipäivisin klo 9-12, p. 09 3101 5454 tai sähköisen yhteydenoton kautta (Hakemus lapsiperheiden palveluun Maisa-asiakasportaalien kautta tai Tarvitsen apua –verkkolomakkeella) tai yhteystyökumppanin lähettämänä tai saattamana.

Asiakkaaksi ohjautuminen voi tapahtua myös sosiaalihuoltolain mukaisella yhteydenotolla tuen tarpeen arvioimiseksi (shl 35 §), jonka ammattilainen on tehnyt yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaaksi voi ohjautua myös lastensuojeluilmoituksella (lsl 25 §) tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä on arvioinut, ettei asiakkaalla ole erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta tai sitä ei ole tarpeen arvioida ja hän tulee autetuksi yleisillä lapsiperheiden sosiaalipalveluilla.

Lapsiperheiden kotipalvelusta ja sosiaaliohjauksesta otetaan asiakkaaseen yhteyttä kolmen arkipäivän sisällä yhteydenoton saapumisesta. Asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi 3 kuukauden sisällä, ellei palvelutarpeen arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeeton. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi selkeästi lyhytaikaiset ja yksittäiset tuen tarpeet, kuten uniohjaukseen hakeutuminen tai kotipalvelun selkeästi määräaikainen tuen tarve, jolloin asiakas ohjataan suoraan kyseiseen palveluun. Asiakkaalle tarjotaan palvelutarpeen arvioinnin jälkeen palveluja viivytyksettä asiakastilanteen kiireellisyyden huomioiden.

Lapsiperheiden sosiaalivoukannasta sosiaaliohjaaja voi ohjata asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen ja kotipalvelun lisäksi kasvatus- ja perheneuvontaan, terapeuttiseen vauvaperhetyöhön tai parisuhdetyöhön.

Monissa tilanteissa pelkästään ammattilaisen tarjoama ohjaus ja neuvonta voi auttaa löytämään oikeanlaista apua ja tukea perheelle.

Uusien asiakkaiden yhteydenottoihin vastaamisen kesto, palvelutarpeen arviointien kesto ja palveluun pääsyä lakisääteisissä määräajoissa seurataan viikoittain tiimeissä ja esihenkilökokouksissa. Odotusaikojen pidentymisestä tiedotetaan ylempää johtoa ajantasaisesti, joka määrittää tarvittavat toimenpiteet.

Sosiaalihuollon, lastensuojelun, perhesosiaalityön ja vammaispalvelujen asiakkaille järjestetään lapsiperheiden kotipalvelua sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tekemän palvelulähteen, kotipalvelun työntekijän ja sosiaalityöntekijän tekemän yhteisen tuotantotavasta ja kotipalvelun määrästä tehdyn arvion, sekä sosiaalityöntekijän tekemän Shl §18a -päätöksen kotipalvelusta perusteella.

5.2 Asiakkaan palvelun suunnittelu

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan asiakkuuden alkuvaiheessa asiakkaan kanssa tehtävällä palvelutarpeen arvioinnilla, ellei palvelutarpeen arviointi ole ilmeisen tarpeeton.

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyden tai kipu.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään tarvittaessa lapsiperheiden palvelujen asiakassuunnitelmalla.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma tulee tehdä, kun asiakkaalla on useita palvelutarpeita ja muuta viranomaisverkostoa ja/tai palvelutarve on jatkuvaa, toistuvaa tai pidempiaikaista. Asiakassuunnitelma laaditaan tilanteissa, kun asiakkaan tilanne on vaikeaselkoinen tai monimutkainen. Asiakassuunnitelmaa ei tarvitse laatia, jos asiakkaalla on tilapäinen tai lyhytaikainen tuen tarve, tai jos työskentely on päättymässä.

Asiakas- tai toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tuen ja palvelun tarve sekä asiakkaan kanssa sovitut tavoitteet työskentelylle sekä se, miten asiakkaan tilannetta arvioidaan työskentelyn aikana. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Lapsiperheiden kotipalvelussa asiakkaiden kanssa laaditaan toteuttamissuunnitelma, johon on kirjattu työskentelyn tavoitteet. Sosiaalityön asiakkaille tarjottavaa lapsiperheiden kotipalvelua suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden perusteella ja työskentely kirjataan kotipalvelun toteuttamissuunnitelmalle.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsiperheiden kotipalvelussa ja sosiaaliohjauksessa asiakkaan saama palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palvelu toteutetaan aina rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen asiakkaat tai heidän huoltajansa osallistuvat palvelun suunnitteluun ja arviointiin palvelua koskevissa neuvotteluissa ja tapaamisissa. Työskentelyyn liittyy suullisen asiakaspalautteen pyytäminen ja käsittely asiakkaan kanssa.

Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan lisäämällä palautetietoisien työotteen (FIT) käyttöä asiakastyössä.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Toimialan palveluista annetaan palautetta internetin kautta [suomeksi](https://palautteet.hel.fi/fi), [ruotsiksi](https://palautteet.hel.fi/fi) ja [englanniksi](https://palautteet.hel.fi/fi) (<https://palautteet.hel.fi/fi>). Palautteet pyritään käsittelemään viipymättä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Osana perhekeskusten toimintaa, asiakkailta kerätään palautetta lapsiperheiden sosiaalipalvelujen käytöstä ja kokemuksesta. Saadut lapsiperheiden kotipalvelua ja sosiaaliohjausta koskevat palautteet käsitellään joko esihenkilön ja työntekijän tai koko työyhteisön kesken tilanteen vaatimalla tavalla. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

Asiakaspalautteista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, esim. koulutustarpeita arvioitaessa. Lisäksi asiakkaita voidaan pyytää vastaamaan kyselyihin, joilla kerätään tietoa asiakaskokemuksesta palvelun kehittämiseksi.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa tai hoidossa ilmennyt ongelma tai laatupoikkeama on antaa palautetta saamastaan palvelusta suoraan työntekijälle tai hänen esihenkilölleen suullisesti, kirjallisesti tai [Helsingin kaupungin palaute-kanavan](#) kautta.

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä myös, jos tarvitsee lisätietoja oikeuksistaan julkisessa tai yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, varhaiskasvatuksessa tai työterveyshuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava auttaa tekemään muistutuksen tai kantelun, jos asiakas tarvitsee tukea sen tekemiseen. Myös omaiset ja läheiset voivat ottaa yhteyttä asiavastaavaan.

Asiakasneuvonnan numero: 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

Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaan asiakas, tämän laillinen edustaja (huoltaja, edunvalvoja, edunvalvontavaltuutettu), omainen tai muu läheinen voi tehdä sosiaalihuollon toimintayksikön johtavalle viranhaltijalle muistutuksen, jos hän on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttämällä lomaketta [Hoitoon tai kohteluun liittyvä muistutus - Anmärkning mot vården eller bemötandet](#). Poikkeustapauksissa muistutus voidaan ottaa myös suullisesti vastaan.

Muistutuksen tekijä saa muistutukseensa kirjallisen vastauksen, joka sisältää toimipisteen selvityksen ja johtavien viranhaltijoiden saatteen. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Vastauksessa otetaan kantaa siihen, onko asiassa tarpeen tehdä toimenpiteitä. Muistutusvastauksesta ei voi valittaa.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta päätökseen siten kuin siitä on erikseen säädetty. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Palkattavan henkilön ammattiosaaminen varmistetaan rekrytointivaiheessa hakemuksen lisäksi varmistamalla haastattelussa työntekijän ammattiosaaminen. Lisäksi hakijoilta pyydetään tieto suosittelijoista. Vakinaisiin virkoihin valittavien kohdalla otetaan systemaattisesti yhteyttä suosittelijoihin.

Perhetyöntekijän ja sosiaaliohjaajan tehtävissä edellytetään rikostaustaotteen esittämistä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle tai viranomaiselle, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten kanssa. Ote tulee hankkia henkilökohtaisesti ja ote esitetään työsään aloittavan ammattilaisen lähiesihenkilölle.

Palkattavan henkilön riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa haastattelemalla ja varmistamalla suullisen kielitaidon lisäksi riittävä kirjallinen suomen kielen taito.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritely)
Perhetyöntekijä	130	
Lähihoitaja	1	
Sosiaaliohjaaja	71 (sos.ohjauksen sosot)	
Ohjaaja	2	
Johtava sosiaaliohjaaja	11	
Aluepäällikkö	3	
Yksikön päällikkö	1	
Yhteensä	219	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen työntekijöille on laadittu omat perehdytyspolut. Lisäksi uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä tai perehdyttäjiä. Esihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdytyksen suunnittelemisesta ja suunnitelman seurannasta.

Yksikössä on laadittu täydennyskoulutussuunnitelma, johon on koottu kotipalvelun perhetyöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja esihenkilöiden lisäkoulutuksista lista. Osa koulutussuunnitelmaan kirjatusta koulutuksista ovat pakollisia asiakastyöhön, asiakasturvallisuuteen, kirjaamiseen ja digitaalisiin taitoihin liittyvää koulutusta, osa ammatillista osaamista syventävää koulutusta. Työntekijöillä on käytettävissä Helsingin sotepen koulustarjonta, joiden suorittamisesta sovitaan esihenkilön kanssa.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Yksikkö osallistuu joka toinen vuosi Kunta10-kyselyyn vastaamiseen ja joka toinen vuosi Fiilari-kyselyyn vastaamiseen. Työterveyslaitoksen Kunta10-tutkimus seuraa henkilöstön työhyvinvointia joka toinen vuosi. Helsingin oma Fiilari-henkilöstökysely on Helsingin henkilöstön työhyvinvointia ja kaupungin uudistumista mittaava kysely. Yksikössä hyödynnetään kyselyjen tuloksia toiminnan kehittämisessä jokaisella organisaatiosalla. Kysely tuo henkilöstön näkemykset kuuluviin myös kaupungin johdolle. Tuloksia tarkastellaan työyksiköissä esihenkilön johdolla yhdessä keskustellen.

Yksikössä edistetään työhyvinvointia teettämällä yksikön oma Pulssi-kysely noin neljä kertaa vuodessa. Pulssi-kysely on lyhyt kysely, jossa työntekijä voi antaa arvonsan omalle työhyvinvoinnilleen ja työn sujuvuudelle, sekä nostaa näihin arvonsanoihin vaikuttavia asioita vapaaseen tekstikenttään. Nämä tulokset käydään läpi johtoryhmässä ja tiimeissä ja niiden perusteella kehitetään yksikön toimintaa sujuvammaksi ja työhyvinvointia tukevaksi.

Esihenkilöt käyvät vuosittain työntekijöidensä kanssa Onnistumiskeskustelut ja varaavat tarpeen mukaan aikaa työntekijöilleen Valmentava Vartti-keskusteluja. Yksiköllä on käytössä Helsingin Sopuisasti Stadissa-toimintamalli tiimin sisäisten haastavien vuorovaikutustilanteiden selvittämiseen ja työkyvyn muuttuessa, työntekijän työtä on mahdollisuus tuunata.

Yksikössä pyritään tunnistamaan varhain erilaisia työkykyriskejä ja tukea oikea-aikaisesti työkykyä. Helsingillä on mallinnettu erilaisia varhaisen tuen toimintaa tukevia prosesseja, kuten Varhaisen tuen-keskustelu ja Vatupassi-arviointi, Kun työ ei suju -toimintamalli, Työhön paluu tuki ja Päihde- ja riippuvuusohjelma. Työntekijän toimintakyvyn menettämisen riskitilanteessa, käynnistetään työkyvyn tehostettu tuki, jolloin prosessissa on mukana työterveys.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakas- ja potilasturvallisuutta. Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen henkilöstöltä edellytetään 48§ mukaista rokotussuojaa. Rokotussuoja tarkoittaa rokotuksen tai sairastetun taudin antamaa suojaa tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antamaa suojaa influenssaa vastaan ja alle 1-vuotiaita hoitavilta hinkuyskää vastaan.

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikössä työskennellään asiakkaana olevien lapsiperheiden omien toimintaympäristöjen lisäksi julkisissa tiloissa, kuten perhekeskuksissa ja kouluissa, joissa kohdataan mahdollisia riskiryhmiin kuuluvia henkilöitä. Tällaisia riskiryhmiä ovat esimerkiksi vakavasti sairaat, raskaana olevat sekä alle 1- ja yli 65-vuotiaat.

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Lapsiperheiden kotipalvelussa ja sosiaaliohjauksessa työskennellään pääsääntöisesti lasten ja perheiden omissa toimintaympäristöissä. Kotona tehtävän työn turvallisuutta on varmistettu järjestämällä kotipalvelun perhetyöntekijöille säännöllisesti Aveckki-koulutuksia, sekä laatimalla Turvallinen kotikäynti-ohjeistus, joka on osa työntekijöiden perehdytyspolkua.

Jokaisessa perhekeskuksessa tai toimitilassa (verkostomaiset perhekeskukset), on omat turvallisuussuunnitelmansa, sekä turvallisuusjärjestelmänsä. Työntekijät perehtyvät talokohtaisiin turvallisuussuunnitelmiin ja osallistuvat talokohtaisiin turvallisuuskävelyihin ja pelastusharjoituksiin. Turvallisuussuunnitelman päivittämisestä ja turvallisuusharjoituksista vastaavat talokohtaiset talotoimikunnat.

7.1 Toimintaympäristö

Lapsiperheiden kotipalvelua ja sosiaaliohjausta tarjotaan perheiden kotona ja perheiden omissa toimintaympäristöissä. Sen lisäksi tiimeillä on käytettävissään heille osoitetut tilat Helsingin kaupungin perhekeskuksissa, joissa voidaan pitää tiimikokouksia, tehdä kirjallisia töitä ja tarpeen mukaan tavata asiakkaita asiakastapaamishuoneissa.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

7.2.1 Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät

7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

7.3 Ympäristötyö

Ekotukihenkilö nimetään perhekeskuksissa, eikä ole tarpeen nimetä työpistekohtaisia ekotukihenkilöitä. Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen tiimeistä on mahdollisuus nimetä henkilö perhekeskuksen ekotukihenkilöksi, osana perhekeskuksissa tapahtuvaa yhteistä työtä.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Asiakkaita tavataan heidän omissa toimintaympäristöissään esimerkiksi kotona, kouluissa ja puistoissa, sekä Helsingissä sijaitsevissa perhekeskusten asiakasvastaanottotiloissa. Turva- ja kutsulaitteiden toimintaa varmistetaan eri perhekeskuksissa ohjeistetuilla tavoilla ja nämä prosessit on kuvattu perhekeskusten omiin turvallisuussuunnitelmiin. Perhekeskusten taustatyötilojen ja asiakastapaamishuoneiden käyttöön, turva- ja kutsulaitteiden käyttöön ja kulunvalvontaan haetaan luvat sillä tavalla, miten eri perhekeskuksissa on ohjeistettu ja työntekijän tulee perehtyä näiden välineiden käyttöön ja perhekeskuksen turvallisuussuunnitelmaan, joka löytyy perhekeskuksesta.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Kiinteistöhuollosta vastaa talokohtaisesti sovittu toimija. Tilojen siivous- ja laitoshuollon palveluista vastaa keskitetty palvelu Helsingin kaupungilla.

7.5.1 Kuljetukset

Asiakkaita ei saa kuljettaa omalla autolla, vaikka yksikön työntekijällä olisi oman auton käyttöoikeus. Asiakkaiden kanssa siirryttäessä paikasta toiseen, käytetään ensisijaisesti julkisia liikennevälineitä.

7.5.2 Ateriapalvelut

Yksikössä ei käytetä ateriapalveluita.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontaseuranta tehdään tarpeen mukaan ja vähintään kolme kertaa vuodessa osana perhepalvelujen omavalvonnan seurannan kokonaisuutta.

Omavalvonnan tunnuslukuja ovat:

- Odotusaika Neuropsykiatriseen perhevalmennukseen
- Kotipalvelun perhetyöntekijöiden täyttöaste ja täyttämättömien vakanssien määrä/vakanssit
- Sosiaalityön asiakkaiden osuus kotipalvelun asiakkaista
- Palvelusuunnitelma tehty, kotipalvelu
- SPro-ilmoitusten määrä: vakavat haittatapahtumat määrä kokonaismäärät (kotipalvelu)
- SPro-ilmoitusten määrä: vakavat haittatapahtumat määrä kokonaismäärät (sosiaaliohjaus)
- Työsuojelupakki, läheltä piti -tilanteet, Lakoso
- Työsuojelupakki, vaaratekijät, lakoso
- Työsuojelupakki, uhka- ja väkivaltatilanteet, lakoso
- Reaktiivisten valvontojen määrä/suunnitelmallisten valvontojen määrä, kotipalvelun yks. Palveluntuottajat
- Voimassa oleva vaarojen arviointi tehtynä % alayksiköistä Lakoso
- Palvelun vaikuttavuuden mittaaminen (FIT), mittarin käyttöaste (moniko työntekijä käyttää) sosiaaliohjauksen Nepsy
- Sarastia esihenkilöraportti: Sairaspoissaolot, alle 8 päivää, alayksiköittäin
- Työsuojelupakki: työtaturmat, Lakoso
- Kunta10/Fiilari -kysely

Lisäksi raportoidaan, mitä omavalvonnassa havaituille asioille, tapahtumille tai ilmiöille on tehty. Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikkö raportoi 3–4 kertaa vuodessa omavalvonnan seuraamisesta ja korjaavista toimenpiteistä osana Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden omavalvonnan kokonaisuutta. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala raportoi julkisesti sosiaali- ja terveystalouden omavalvonnan havainnoista hel.fi verkkosivuilla.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia 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

Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä.

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 2.12.2024

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihojauksen omavalvontasuunnitelman hyväksyvät perhepalvelujen johtaja ja lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihojauksen päällikkö.

Helsinki

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

**Sosiaali- ja terveystoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Lapsiperheiden hyvinvointi ja
terveys**

Osoite ja yhteystiedot:
Lapsiperheiden kotipalvelun ja
sosiaaliohjauksen päällikkö
Emilia Hokkanen
09 310 6654955,
[emilia.hokkanen\(at\)hel.fi](mailto:emilia.hokkanen(at)hel.fi)
PL 6100, 00099 Helsingin
kaupunki
www.hel.fi