



## **Kasvatus- ja perheneuvonnan omavalvontasuunnitelma**

**Helsinki**

# Sisällys

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

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Perheneuvola Terapeuttinen vauvaperhetyö Parisuhdetyö
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ</b>	Kasvatus- ja perheneuvonta on Sosiaalihuoltolain 26 §:n mukaista palvelua ja sitä tuotetaan Helsingissä kahdessa eri alayksikössä: perheneuvolassa, jossa seitsemän työryhmää sekä keskitetyissä perheiden erityispalveluissa, johon kuuluu parisuhdetyön ja terapeuttisen vauvaperhetyön työyksiköt.
<b>ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	0–17-vuotiaat helsinkiläiset ja heidän perheensä, joissa on tarvetta vuorovaikutuksen, vanhemmuuden, pari- ja perhesuhteiden, varhaisen vuorovaikutuksen tai lapsen tilanteen kehitykselliselle tuelle.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omavalvonta on toiminnassa jatkuvaa. Yksikkötasolla omavalvontaa seurataan kolme kertaa vuodessa.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Leena Lehikoinen, perheneuvolan päällikkö, <a href="mailto:leena.lehikoinen@hel.fi">leena.lehikoinen@hel.fi</a> , p. 09 310 5015 (vaihte)  Markus Salonen, keskitettyjen palvelujen päällikkö, <a href="mailto:markus.salonen@hel.fi">markus.salonen@hel.fi</a> , p. 09 310 5015 (vaihte)

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Familjerådgivning Terapeutiskt arbete med spädbarnsfamiljer Relationsrådgivning
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Uppfostran och familjerådgivning är en tjänst i enlighet med 26 § i socialvårdslagen och tillhandahålls i Helsingfors vid tre olika enheter: familjerådgivning samt i enheter för särskilda familjetjänster vilka inkluderar relationsrådgivning och terapeutiskt arbete med spädbarnsfamiljer.  Helsingforsbor i åldern 0–17 år och deras familjer som behöver stöd för interaktion, föräldraskap, par- och familjerelationer, tidig interaktion eller med barnets utvecklingssituation.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Egenkontrollen pågår kontinuerligt. På enhetsnivå följs egenkontrollen upp tre gånger per år.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	Leena Lehikoinen, chef för familjerådgivningen, <a href="mailto:leena.lehikoinen@hel.fi">leena.lehikoinen@hel.fi</a> , tel. 09 310 5015 (växel)  Markus Salonen, chef för centraliserade tjänster, <a href="mailto:markus.salonen@hel.fi">markus.salonen@hel.fi</a> , tel. 09 310 5015 (växel)

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1 Palvelun kuvaus

Helsinkiäisten hyvinvointi, terveys ja turvallisuus rakentuvat yhteistyöllä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen tehtävänä on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja.

Kasvatus- ja perheneuvonta on tarkoitettu 0–17-vuotiaille helsinkiläisille sekä heidän perheilleen. Kasvatus- ja perheneuvontapalvelu on määritelty sosiaalihuoltolaissa (26 §) ja se kuuluu palvelutehtäväluokituksessa Lapsiperheiden palvelujen palvelutehtävään. Kasvatus- ja perheneuvonnan tavoitteena on luoda edellytykset lasten turvallisille kasvuoloille, tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään sekä lisätä perheiden ja perheenjäsenten toimintakykyä ja psykososiaalista hyvinvointia. Kasvatus- ja perheneuvonnan voi täten osaltaan katsoa vastaavan vuonna 1989 hyväksytyt YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 18. artiklan velvoitteeseen, jossa todetaan vanhemmilla olevan ensisijainen ja yhteinen vastuu lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä lapsen edun mukaisesti, mutta joka lisäksi velvoittaa valtion tarjoamaan vanhemmille tukea tässä kasvatustehtävässään. ([THL 2022](#))

Asiakkaat voivat tehdä Maisan kautta hakemuksen Lapsiperheiden palveluihin. Asiakkaiden on myös mahdollista soittaa Lapsiperheiden sosiaalineuvontaan. Kasvatus- ja perheneuvonnan aloittamista edeltää asiakkaiden palvelutarpeen arviointi esim. Lapsiperheiden sosiaalineuvonnan toimesta.

Perheneuvolan alueelliset työryhmät tarjoavat psykososiaalista tukea vanhemmuuteen, perhesuhteisiin ja lapsen psykososiaalisen kehitykseen. Vanhemmuuden tuki kohdistuu lapsen ja vanhemman välisen kiintymyssuhteen, vanhemman mentalisaatiokyvyn ja kasvatustekniikoiden vahvistamiseen sekä yhteistyövanhemmuuden tukemiseen siten, että se tukee lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Perhesuhteiden tuki kohdistuu perheenjäsenten välisen tunnesuhteen, keskinäisen ymmärryksen ja kommunikoinnin parantamiseen. Lapsen psykososiaalisen tilanteen tuki toteutetaan aina vanhemman ja perheen kanssa tehtävän työskentelyn kanssa. Mikäli lapsella/nuorella ilmenee tarvetta pidempään yksilölliseen terapeuttiin tai muuhun kuntoutukselliseen tukeen, hänet ohjataan terveydenhuollon palvelujen piiriin. Psykososiaalisessa tuessa käytetään mahdollisuuksien mukaan näyttöön perustuvia menetelmiä ja seurataan työskentelyn vaikuttavuutta palautetietoisella työotteella.

Parisuhtedetyön työryhmä tarjoaa lapsiperheiden parisuhteen tukea sen eri muodoissa. Palvelu sisältää arviointia, neuvontaa, ohjauksellista tukea, lyhytkestoista pariterapeutista tukea ja erotyöskentelyä. Tulokset palveluun voi olla esim. jatkuvat vakavat ristiriidat tai riidat, vakavat perheenmuodostuksen ongelmat, vakavat uusperheen parisuhteeseen liittyvät ongelmat, vakava erouhka, uskottomuus tai erokriisi.

Terapeuttinen vauvaperhetyö tarjoaa tukea lasta odottaville vanhemmille tai alle yksivuotiaiden lasten perheille, joissa on huolta vuorovaikutuksesta vauvan kanssa. Tulokset voivat liittyä vanhemmuuteen liittyvään epävarmuuden kokemukseen, raskauteen liittyviin huoliin sekä uuteen elämäntilanteeseen sopeutumiseen. Odottavalla vanhemmalla voi olla myös pitkittynyttä ahdistuneisuutta tai masennusoireita odotusaikana tai vauvan syntymän jälkeen. Terapeuttisessa vauvaperhetyössä tuetaan vanhemman ja vauvan välistä vuorovaikutusta sekä vauvan suotuisaa kehitystä. Vanhemmilla on mahdollisuus työstää vanhemmuuttaan sekä suhdettaan vauvaansa, puolisoonsa ja muihin läheisiinsä. Työmuotoja ovat muun tapaamiset vanhemman ja vauvan kanssa sekä pari- ja perhetapaamiset sekä ryhmätapaamiset. Tarvittaessa tehdään kotikäyntejä.

Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisesti sosiaalityön, psykologian ja lääketieteen sekä tarpeen mukaan muiden asiantuntijoiden kanssa.

## 1.2 Yksikön tiedot

Kasvatus- ja perheneuvonnan sosiaalipalvelun kokonaisuus tuotetaan Helsingissä perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuudessa (PESO), lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveystalujen (LAPS), perheiden erityispalvelujen yksikössä (PERHE), alayksiköissä perheneuvola ja keskitettyjen perheiden erityispalvelujen parisuhdetyö ja terapeutin vauvaperhetyö työyksiköissä.

Toiminnan vastuhenkilöt:

Terhi Tuominiemi-Lilja, perheiden erityispalvelujen päällikkö, [terhi.tuominiemi-lilja@hel.fi](mailto:terhi.tuominiemi-lilja@hel.fi) , p. 09 310 5015 (vaihe)

Leena Lehikoinen, perheneuvolan päällikkö, [leena.lehikoinen@hel.fi](mailto:leena.lehikoinen@hel.fi), p. 09 310 5015 (vaihe)

Markus Salonen, keskitettyjen palvelujen päällikkö, [markus.salonen@hel.fi](mailto:markus.salonen@hel.fi) , p. 09 310 5015 (vaihe)

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen tehtävänä on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja. Arvoihimme kuuluu oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, ekologisuus, turvallisuus ja osallisuus. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla me työskentelemme asukkaita varten, noudattamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystaluuissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Kasvatus- ja perheneuvonnassa 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 palvelutarpeet, 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 digitaitoihin perustuvan DigiABC-koulutuksen.

- **Tarjoamme ajoissa apua ja tuemme kaikkein haavoittuvimpia ihmisryhmiä**  
Toiminnan lähtökohdaksi on tarjota oikea-aikaista kasvatus- ja perheneuvontaa lapsiperheille. Tavoitteena on huomioida mahdollisimman hyvin perheiden erilaiset tuen tarpeet. Pyrimme räätälöimään palvelumme siten, että asiakkaittemme toimintakyky vahvistuu ja hyvinvointi paranee.

## 3 Riskien hallinta

Työntekijöitä opastetaan arvioimaan asiakastyön riskejä sekä ennaltaehkäisemään vaaratilanteita.

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Lähiesihenkilö huolehtii, että lakisääteinen vaarojen arviointi on työyksikössä tehty ja sitä arvioidaan säännöllisesti, vähintään kerran 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.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan työturvallisuusriskeistä omalle lähiesihenkilölleen. Työntekijät ilmoittavat työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista omalle lähiesihenkilölle ja kirjaavat tapahtuman Työsuojelupakkiin. Heräte ilmoituksesta menee lähiesihenkilölle ja päälliköille. Tapahtumat käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa tilanteen vaatimalla tavalla. Tapahtumat käsitellään tarvittavassa laajuudessa tiimi- tai yksilötapaamisella. Lähiesihenkilöt kirjaavat tarvittavat toimenpiteet Työsuojelupakkiin. Ilmoitusten määrää ja sisältöä seurataan omavalvonnan keinoin.

### 3.2 Varautuminen ja valmius

Yksikköihin on laadittu varautumissuunnitelmat poikkeustilanteita varten. Poistumisturvallisuutta harjoitellaan säännöllisesti.

### 3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Tietosuoja- ja tietoturvakäytänteet käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja asiasta keskustellaan tiimien kokouksissa useita kertoja vuodessa. Ohjeiden muuttuessa käytännöt käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Kirjaamisen laatua valvotaan esihenkilötyönä mm. auditointien avulla.

Kasvatus- ja perheneuvonnan henkilökisteri on Helsingin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaalihuollon lapsiperheiden palvelujen asiakasrekisteri. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja lapsiperheiden palvelujen asiakasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä ([linkki rekisteriselosteeseen](#)).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti on [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto: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

### 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaan henkilöstöön kuuluvan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle viipymättä, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä. 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 ostopalvelutuottajia. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimukseen.

#### 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

SPro on sähköinen työkalu, jota Helsingin kaupungilla käytetään sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuollon yksiköissä työskentelevät työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoituksen tekijä täyttää SPro-lomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuneen epäkohdan tai epäkohdan uhan. Lisäksi kiinnitetään huomiota tapahtumaan asiakasnäkökulmasta, tapahtumahetken olosuhteisiin ja

myötävaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen.

SPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön lähiesihenkilölle ja tiedoksi linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija (palvelukokonaisuuden johtaja). Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Lähiesihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Lähiesihenkilö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsiteltäväksi esihenkilölleen. Ylemmälle tasolle (alaysikkötason päälliköille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta.

Toimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Omavalvonnan ja yhteisen kehittämisen tukena yksiköissä voidaan hyödyntää SPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

#### **4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi**

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

Yksikön (taso 4) ja alaysikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakasturvallisuuden 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.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys -palvelun omavalvontakokouksessa kolmesti vuodessa käsitellään vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit sekä toteutuneet kehittämistoimet ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan samassa yhteydessä.

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.



Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
SPro	Asian ilmetessä	Johtava työntekijä ja/tai päällikkö	Tiimin kokous ja/tai esihenkilökokous
Työsuojelupakki	Asian ilmetessä	Johtava työntekijä ja/tai päällikkö	Tiimin kokous ja/tai esihenkilökokous

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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 terveystoimissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon järjestämisen tuki -yksiköstä.

## 4.3 Asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Riittävästi siivouksesta ja hygieniasta huolehditaan asiakastyössä.

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Palveluun hakeudutaan hakemuksella, yhteydenotolla tai ilmoituksella, jotka käsitellään pääsääntöisesti lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa tai lastensuojelutarpeen ja perhesosiaalityön työryhmissä, joissa tehdään palvelutarpeen arvio tarvittavassa laajuudessa. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja alaikäisen osalta hänen huoltajiensa kanssa. Tarvittaessa arviota tehdään asiakkaan muun omaisen, läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arvion jälkeen palveluun ohjaututaan palvelulähetteellä.

Sosiaalipalveluja järjestetään yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Perheneuvolassa tavoitteena on antaa ensiaika 4-6 viikon sisällä ja tälle 3-5 lyhytinterventiokäyntiä. Tämän alkutyöskentelyn jälkeen mahdollinen suunnitelmallinen pitkäkestoisemman jatkotyöskentelyn käynnistymisen tavoiteaika on 3 kk.

Terapeuttisessa vauvaperhetyössä tavoitteena on antaa ensiaika 2-3 viikon sisällä.

Parisuhdetyössä kiireisissä tilanteissa tavoitteena on antaa ensiaika 2-3 viikon sisällä.

Mahdollisista henkilökuntavajeen aiheuttamista jonojen pidentymistä tiedotetaan ylemmälle johdolle, joka määrittää tarvittavat toimenpiteet. Esimiehen kanssa käytyjen keskustelujen, konsultaatioiden ja työnohjauksen sekä työterveyshuollon palvelujen avulla varmistetaan, ettei henkilökunta uuvu. Yksikkö pyritään pitämään mahdollisimman vetovoimaisena rekrytointivaikeuksien minimoimiseksi.

## 5.2 Asiakkaan hoidon suunnittelu

Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jota täydennetään tarvittaessa palvelunkohtaisella toteuttamissuunnitelmalla. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan yhdessä asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan avun tarpeen olennaisesti muuttuessa.

## 5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Alaikäisen asiointissa kunnioitetaan lapsen ja nuoren mielipidettä ja pyritään toteuttamaan hänen toiveensa hänen kehitystasonsa ja hyvinvointinsa huomioiden.

Asiakkaan palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen, kuitenkin noudattaen lastensuojelulain velvoitteita.

Mikäli perheneuvolan, parisuhdetyön tai terapeutin vauvaperhetyön asiakkaat havaitsevat epäasiallista kohtelua, he voivat ottaa yhteyttä oman työntekijänsä lähiesihenkilöön. Asian käsittelystä sovitaan asiakkaan toiveiden sekä haitan tai vaaran suuruuden edellyttämällä tavalla.

## 5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Kasvatus- ja perheneuvonnan asiakkaat, alaikäisten osalta myös heidän huoltajansa, osallistuvat palvelun suunnitteluun ja arviointiin palvelua koskeissa neuvotteluissa ja tapaamisissa. Lisäksi palveluissa kerätään asiakaspalautetta ja asiakastyössä toteutetaan palautetietoista työtettä (FIT).

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Saamme sosiaali- ja terveyspalveluista palautetta useiden eri kanavien kautta. Mahdollistamme asiakkaille monipuolisen palautteen antamisen toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Keräämme asiakkailta palautetta ja saamme tietoa asiakaskokemuksesta esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla.

Saadut asiakaspalautteet käsitellään joko esimiehen ja työntekijän tai koko työyhteisön kesken tilanteen vaatimalla tavalla. Lisäksi palautteita seurataan palvelun omavalvontakokouksessa neljä kertaa vuodessa. Havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi. Asiakaspalautteista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, esim. koulutustarpeita arvioitaessa. Lisäksi asiakkaita saatetaan pyytää välillä vastaamaan kyselyihin, joilla kerätään tietoa palvelun kehittämiseksi.

[Kaupunkiyhteisen palautepalvelun](#) kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen.

Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena. Toimintaa kehitetään asiakkailta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palautteista tehdään erilaisia raportteja, joita on esillä toimipisteissä ja palautetuloksia voi tarkastella myös [verkkosivuilla](#). Lisäksi [palautekatsaus](#) julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Palautteiden ohella katsauksessa esitellään erilaisia toimialan asiakaskokemuksen ja osallisuuden ajankohtaisia ilmiöitä.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa palveluun.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355  
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>  
Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto: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](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollossa. Muistutus tehdään yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle kerrotaan pyynnöstä vastauksen arvioitu antamisajankohta ja hänelle vastataan käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakas voi tehdä muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>), joka sisältää ohjeen siitä, mihin lomake lähetetään.

# 6 Henkilöstö

## 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Työntekijänimikkeet ovat kaikki laillistettuja sosiaali- tai terveydenhuollon nimikkeitä, jotka tarkistetaan JulkiSuosikista/Terhikistä ennen työsuhteen alkua. Riittävä kielitaito tarkastetaan työhaastattelun yhteydessä.

Kasvatus- ja perheneuvonnan henkilöstö on laillistettuja sosiaalityöntekijöitä ja psykologeja (perheneuvola) sekä psykoterapeutteja (pariterapia ja terapeuttinen vauvaperhetyö). Vaikka psykologit ja psykoterapeutit ovat terveydenhuollon ammattihenkilönimikkeitä, he tarjoavat asiakkaalle sosiaalihuollon palvelua. Perheneuvolassa ja terapeuttisessa vauvaperhetyössä on mahdollisuus saada asiakastyössä myös lääkärikonsultaatiota, jonka järjestää Lasten erityisvastaanotot. Lääkärikonsultaatio on terveydenhuollon ammattihenkilön konsultaatiota sosiaalihuollon palvelulle, joka kirjataan terveydenhuollon potilastietoihin ja liitetään tarvittavin osin kirjauksena myös kasvatus- ja perheneuvonnan asiakaskertomukseen.

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

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015). Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -

tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

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

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne	
Nimike	Määrä
Psykologi	46
Sosiaalityöntekijä	36
Johtava psykologi	4
Johtava sosiaalityöntekijä	3
Johtava psykoterapeutti	2
Psykoterapeutti	27
Yhteensä	118

## 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Lähiesihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Henkilöstö on suorittanut DigiABC-valmennuksen ja uusilla työntekijöillä valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Lähiesihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Lähiesihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Lähiesihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Henkilöstön työhyvinvointia seurataan säännöllisesti ja toimenpiteitä työhyvinvoinnin edistämiseksi toteutetaan vuosittain.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Työyksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaoheja tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua henkilöstö saa tarvittaessa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta tai infektio lääkäreiltä.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalveissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

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. Työntekijöiltä edellytettävä rokotussuoja: 1) MPR-rokote, rokote tuhkarokkoa vastaan, 2) vesirokkorokote, 3) Hinkuyskärökote (vauvaperhetyö ja pariterapia) ja 4) Influenssarokote.

# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Jokaisessa työpisteessä on työpistekohtaiset turvallisuussuunnitelmat ja laitteet. Turvallisuussuunnitelmista ja hälytys- yms. laitteista vastaa vahtimestaripalvelu.

## 7.1 Toimintaympäristö

Perheneuvolan seitsemän alueellista työryhmää toimivat alueellisissa perhekeskuksissa (Vuosaari, Itäkatu, Kallio ja Kamppi perhekeskus) tai verkostomallisesti toimivilla perhekeskusalueilla (Malmi - Malmin asematie 3A, Maunula - Suursuonlaita 1 ja Lassila - Kaupintie 11). Ruotsinkielinen palvelu on keskitetty Kallion perhekeskuksessa toimivalle ruotsinkieliselle työryhmälle.

Parisuhdetyö tarjotaan Vironkadulla ja terapeutista vauvaperhetyötä Kampin perhekeskuksen Ruoholahden toimipisteellä sekä Malmilla perheneuvolan yhteydessä. Kolmikielisestä palvelukartasta löytyy tiedot toimipisteistä ja siitä, kuinka niihin pääsee. Vastaanottohuoneet ja odotustilat on kalustettu lasten ja aikuisten kanssa työskentelyyn soveltuviksi.

## 7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, ei kasvatus- ja perheneuvontaa.

## 7.3 Ympäristötyö

Jokaisessa toimipisteessä on nimetty ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Toimipisteissä on käytössä turva- ja kutsulaitteita, joilla saa käynnistettyä hälytyksen. Laitteiden toiminta varmistetaan vuosittain. Jokaisella työntekijällä on myös kännykkä, jolla voi hälyttää tarvittaessa apua. Tiloihin voi myös pyytää vartijapalvelun, mikäli asiakaskontakti arvioidaan etukäteen uhkaavaksi.

Kasvatus- ja perheneuvontaa voidaan tarjota myös videovälitteisenä. Tällöin työntekijä huolehtii tietosuojasta ja -turvasta, ja informoi tarvittaessa asiakasta esim. Teams-ohjelman käyttöön liittyvistä tietoturvaseikoista. Asiakkaalle kerrotaan, että Teamsin kautta ei ole suositeltavaa välittää henkilötietoja tekstimuodossa vaan ainoastaan puhuttuina.

Ryhmämuotoisten palveluiden osalta asiakkaille kerrotaan, että jos Teams-ryhmäpalveluun ei halua osallistua omalla koko nimellä, voi perustaa eri nimellä olevan sähköpostiosoitteen ja liittyä Teams-tapaamiseen sen kautta. Jos asiakas ei halua perustaa uutta email-osoitetta, hän voi liittyä selaimen kautta Teams-tapaamiseen. Teams-kokouksen perustaja estää nauhoituksen ja kokousraportin luomisen kokoukseen osallistuvista. Kutsu lähetetään piilokopiokentän kautta, jotta osallistuvat eivät näe toistensa sähköpostiosoitteita.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Yksiköissämme on nimetyt hallintoassistentit hallinnon toimistopalvelusta. Perhekeskuksissa ja muissa toimitiloissa on pääsääntöisesti vahtimestaripalvelut ja mahdollisesti vartijapalvelut.

# 8 Omavalvonnan seuranta

## 8.1 Raportointi

Esihenkilöt (johtavat työntekijät sekä perheneuvolan ja keskitettyjen palvelujen päälliköt) seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista ja päivittävät suunnitelman vuosittain.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys -palvelun omavalvontakokouksessa seurataan kolmesti vuodessa omavalvonnan seuraavia tunnuslukuja:

- SPro-ilmoitusten määrä: vakavat haittatapahtumat määrä kokonaismäärät
- Työsuojelupakki, läheltä piti -tilanteet

- Työsuojelupakki, vaaratekijät
- Työsuojelupakki, uhka- ja väkivaltatilanteet
- Voimassa oleva vaarojen arviointi tehtynä % alayksiköistä
- Palvelun vaikuttavuuden mittaaminen (FIT), mittarin käyttöaste (moniko työntekijä käyttää)
- Sarastia esihenkilöraportti: Sairaspoissaolot, alle 8 päivää, alayksiköittäin
- Työsuojelupakki: työtaturmat
- Kunta10/Fiilari -kysely

## 8.2 Arkistointi ja viestintä

Tämä omavalvontasuunnitelma toimitetaan allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon.

Allekirjoittajina ovat yksikköjen päälliköt ja heidän esihenkilönsä.

Suunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, tyypillisesti ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmasta on toimitettu sähköinen versio toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

## 8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö. Kasvatus- ja perheneuvonnan omavalvontasuunnitelman hyväksyvät perheiden erityispalvelujen päällikkö, perheneuvolan päällikkö ja keskitettyjen palvelujen päällikkö.

Hyväksytty 13.12.2024

Leena Lehikoinen

Markus Salonen

Terhi Tuominiemi-  
Liija

Perheneuvolan päällikkö

Keskitettyjen palvelujen  
päällikkö

Perheiden erityispalvelujen päällikkö



**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)