



Lasten puheterapian omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

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

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Lasten puheterapia
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Lasten puheterapia palvelee 0–16-vuotiaita helsinkiläisiä lapsia ja nuoria, joilla on todettu tai epäillään puheen- ja kielenkehityksen häiriötä, syömisen vaikeutta (motorinen), äänihäiriötä, kielellisen vuorovaikutuksen ongelmia, vaikea-asteisia lukihäiriötä tai kielellisesti painottuvia oppimisvaikeuksia.</p> <p>Puheterapeutti tutkii ja kuntouttaa kielen, puheen, äänen sekä syömisen häiriötä, ohjaa asiakkaan jatkotutkimuksiin muille erityistyöntekijöille sekä erikoissairaanhoidon yksiköihin tarpeen mukaan ja osallistuu laajojen lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutussuunnitelmien laadintaan.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omaevalvonta on toiminnassa jatkuvaa. Yksikötasolla omaevalvontaa seurataan kolme kertaa vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Pia Isoaho (johtava puheterapeutti) Markus Salonen (keskitettyjen palvelujen päällikkö)

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Talterapi för barn
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	<p>Talterapi för barn betjänar barn och ungdomar i åldern 0-16 år, som har eller misstänks ha svårigheter med tal, språk och kommunikation, motoriska problem att äta och svälja, röststörningar, allvarlig lässvårighet eller inlärningssvårigheter som beror på språkliga svårigheter.</p> <p>Talterapeuten utvärderar och rehabiliterar barnets språk, tal, röst och sväljande, styr klienter till fortsatta undersökningar och deltar i att utarbeta en omfattande medicinsk rehabiliteringsplan med annan vårdpersonal.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Egenkontroll är en kontinuerlig verksamhet. På enhetsnivå görs egenkontrollen tre gånger per år.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Markus Salonen (chef för centraliserade tjänster) Pia Isoaho (ledande talterapeut)

1 Palveluntuottaja

1.1 Palvelun kuvaus

Lasten puheterapiayksikkö tuottaa puheterapeuttisia arviointi-, ohjaus-, neuvonta- ja kuntoutuspalveluita helsinkiläisille 0–16-vuotiaille lapsille ja nuorille. Palveluun tullaan terveydenhuollon läheteellä. Hoidon tarpeen arvion tekee puheterapeutti lähetetietojen perusteella. Palvelun laajuus ja sisältö suunnitellaan asiakkaan kanssa yhteistyössä. Palvelu voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmäkäynteinä, vastaanottokäynteinä tai etäteknikalla. Palvelua voidaan myös täydentää ostopalvelulla.

1.2 Yksikön tiedot

Lasten puheterapia kuuluu perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuteen, lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveyspalveluun, perheiden erityispalvelujen yksikköön ja keskitettyjen perheiden erityispalvelujen alayksikköön.

Toiminnan vastuhenkilöt:

Markus Salonen, keskitettyjen palvelujen päällikkö, markus.salonen@hel.fi, p. 09 310 5015 (vaihde)

Pia Isoaho, johtava puheterapeutti, pia.isoaho@hel.fi, p. 050 361 5838

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

Lasten puheterapia on terveydenhuoltolain alaista lääkinällistä kuntoutusta. Lasten puheterapian tehtävänä on kieli- ja puhehäiriöisten 0–16-vuotiaiden lasten tutkiminen ja kuntoutus yhteistyössä lasten perheiden ja lasten toimintaympäristöjen kanssa.

Puheterapeutit ovat terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä. Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja 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 nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Lasten puheterapiassa voidaan käyttää sijaisena laillistettuja puheterapeutteja tai näiden puuttuessa loppuvaiheen puheterapeuttiopiskelijoita. Opiskelijan toimiessa puheterapeutin

tehtävissä hänen nimikkeenään käytetään puheterapeuttipiskelijää ja hänen työtään valvoo ohjaajana toimiva laillistettu puheterapeutti.

Työyksikössä on monipuolinen ja asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Vakansseja on 48; johtava puheterapeutti (1), vastaava puheterapeutti (3), erikoispuheterapeutti (1) sekä puheterapeutti (43). Puheterapeuttien vakansseista kolme (3) on ruotsinkielisiä, loput suomenkielisiä.

Lasten puheterapiayksikössä työskentelemme asiakkaita varten ja tuotamme vaikuttavia palveluita. Lasten puheterapiayksikköä koskee 3 kuukauden hoitotakuu, tämän lisäksi asiakkaan saama hoito (esim. kuntoutusjaksot) pyritään ajoittamaan yksilöllisen arvion perusteella kehityksellisesti oikea-aikaisiksi. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus mm. siten, että monikielisten asiakkaiden palvelussa käytetään tulkkia ja pyritään varmistamaan asiakkaan täysivaltainen osallistuminen hoidon suunnitteluun. Hoidon turvallisuus taataan siten, että palvelun tuottaa laillistettu puheterapeutti ja mm. tietoteknisten ratkaisujen (potilastietojärjestelmät, etäteknikka asiakaskontakteissa) potilasturvallisuudesta huolehditaan. Noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita ja toimimme vastuullisesti työnantajana.

3 Riskien hallinta

Työntekijöitä opastetaan arvioimaan asiakastyön riskejä sekä ennaltaehkäisemään vaaratilanteita.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Yksikössä tehdään työturvallisuusriskien arviointi (vaarojen arviointi) vuosittain koskien kaikkia yksikön käyttämiä toimitiloja (10 kiinteistöä). Koottuja tietoja käytetään aktiivisesti läpi vuoden havaittujen puutteiden korjaamiseen. Vastuuhenkilönä toimii johtava puheterapeutti. Kiinteistöjä koskevat seikat korjataan kaupungin järjestelmiä käyttäen (esim. BEM-huoltopyynnöt) ja kalusteita ja välineistöä koskevat seikat huomioidaan hankinnoissa. Henkilöstön hyvinvointia ja kuormittumista seurataan Kunta10-/Fiilari-kyselyillä, Onni-keskusteluissa sekä koko yksikön ja alueellisissa keskusteluissa. Työterveyshuollon kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä.

3.2 Varautuminen ja valmius

Yksikön kaikki työntekijät osallistuvat työpisteensä poistumisharjoituksiin aloittaessaan työt työpisteessä, lisäksi ohjeet käydään yhteisesti läpi työyksiköissä kahdesti vuodessa. Yksikössä ylläpidetään ensiapu-taitoisuutta siten, että jokaisesta työpisteestä löytyy ea-taitoinen työntekijä.

Toiminnassa on varauduttu tietojärjestelmien katkoksiin (jatkuvuustyöasemat ohjeineen) sekä sähkökatkoksiin (mm. powerbank-lisälaitteet). Toiminnassa on myös joditabletit sekä asiakkaiden että työntekijöiden tarpeisiin.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin Sotepen tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt käydään läpi yksikön perehdytyksessä kaikkien uusien työntekijöiden kanssa. Lisäksi niistä keskustellaan koko yksikön kesken säännöllisesti yhteisissä kokouksissa. Henkilöstö on suorittanut tietosuoja ja -turvakurssit (Potilasturvallisuutta taidolla). Vaara- ja läheltä piti-tilanteiden ilmoittaminen toteutuu Työsuojelupakki- sekä HaiPro-ohjelmien avulla; molempien toiminta käydään läpi perehdytyksessä ja niiden käytöstä on tarjolla koulutusta. Saapuneet ilmoitukset käsitellään yhteisissä kokouksissa ja niiden pohjalta nousseet toimenpiteet viedään kaikille tiedoksi.

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. Erityisiä henkilöryhmiä koskevat tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsitely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([linkki Helsingin verkkosivulle](#)) ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

Päivittäisen kirjaamisen toteutuminen on ohjeistettu yksikön yhteisellä kirjaamisohjeella. Ohje on työntekijöiden saatavilla yksikön teams-ympäristössä ja ohje käydään säännöllisesti läpi yksikön yhteisissä kokouksissa. Kirjaaminen toteutuu Apotti-potilastietojärjestelmässä..

Mikäli työntekijä on puheterapeuttipiskelija, hänen kirjauksensa vahvistaa aina laillistettu puheterapeutti. Kirjaamista seurataan yksikössä päivittäistasolla johtavan puheterapeutin toimesta (esim. kirjausten valmistuminen tavoiteajassa) sekä auditoinneilla.

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

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaan henkilöstöön kuuluvan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä.

Yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. 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. (Sote Valvontalaki 29 §.)

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan esimerkiksi hoitoon liittyvien infektioiden, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön sekä fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskein ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavien toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Koko henkilökunnalla on velvollisuus huomioida ennakoivasti riskejä ja epäkohtia ja ilmoittaa niistä.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevien järjestelmien kautta (ks. 4.1.2).

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta tai läheltä-piti-tilanteesta HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPro-järjestelmä on anonyymi, eikä sinne kirjata asiakkaan tunnistetietoja.

Ilmoitusten käsittelijä (johtava puheterapeutti) saa viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin, ja välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Kiireettömien ilmoitusten käsittely aloitetaan viikon kuluessa. Ilmoitusten tulee olla kokonaan käsitelty kahden kuukauden kuluessa.

Keskitettyjen palvelujen päällikölle siirretään tapahtumat, joissa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta tai halutaan työyksikköä laajempi käsittely.

Omavalvonnan tukena käytetään HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

Jos työntekijän havaitsema huoli koskee sosiaalihuollon toimintaa, ilmoitus tehdään terveydenhuollon puolelta HaiPro-järjestelmään.

Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitukset työtaturmista ja turvallisuuspoikkeamista (läheltä piti – tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet). Työsuojelupakkiin tehdään myös vaarojen arvioinnit. Työsuojelupakin raportteja hyödynnetään johtamisen ja päätöksenteon tukena.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Johtava puheterapeutti Keskitettyjen palvelujen päällikkö (vakavan haitan tilanteet)	Heti ilmoituksen tultua	Pia Isoaho
Työsuojelupakki	Johtava puheterapeutti		Pia Isoaho

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Lasten puheterapiapalveluissa vakavia vaaratilanteita on ollut hyvin vähän - jos ollenkaan. Puheterapeutti ilmoittaa vakavan vaaratapahtuman omalle esihenkilölleen (johtava puheterapeutti), joka ohjeistaa, miten puheterapeutin tulee toimia kyseisessä tilanteessa.

Vakavan vaaratilanteen selvittää vaaratilanteessa ollut puheterapeutti yhdessä johtavan puheterapeutin kanssa. Mikäli vakava vaaratapahtuma vaatii laajempaa selvitystä johtava puheterapeutti kutsuu selvittelyyn mukaan oman esihenkilönstään (keskitettyjen perheiden erityispalvelujen päällikön) sekä tarvittaessa henkilöstön edustajan.

Vakavat vaaratilanteet selvitetään asianmukaisesti. Tarvittaessa järjestetään Työterveyden tukea ja/tai kriisipurku.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Lasten puheterapiapalveluihin tullaan asiakkaaksi terveydenhuollon läheteellä. Lähetteet arvioidaan keskitetysti ja yhtenevin kriteerein. Lasten puheterapiapalveluissa edistetään terveyttä tarjoamalla asiakkaille ja näiden perheille asianmukaista tietoa ja ohjausta lasten ja nuorten kielellisen ja puheen kehityksen vaiheista ja tarvittavasta tuesta. Arviointia asiakkaan tilanteesta tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Puheterapeutit tekevät lasten ja nuorten kielellisten taitojen tutkimuksia ja ohjaavat asiakkaita jatkohoitoon (esim. erikoissairaanhotoon tai lasten erityisvastaanoitoille). Asiakkaille tarjotaan myös tarpeen mukaan puheterapeuttisia kuntoutusjaksoja, jotka voidaan toteuttaa omana toimintana tai ostopalveluna. Ohjauksessa ja kuntoutuksessa huomioidaan aina asiakkaan lähipiiri (vanhemmat, muu perhe), mutta sovitusti ohjausta kohdennetaan myös muuhun asiakkaan lähiympäristöön (esim. varhaiskasvatus, koulu). Näin pyritään tukemaan asiakkaan taitojen kehitystä sekä muokkaamaan asiakkaan ympäristö kommunikointia ja vuorovaikutusta hyvin tukevaksi.

4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Asiakkaita pyydetään saapumaan palveluun vain terveenä. Toimipisteissä kiinnitetään huomiota käsihygieniaan, kuten käsienpesumahdollisuuksiin ja esimerkiksi käsidesin saatavilla oloon.

Arvioinnissa ja kuntoutuksessa käytetyt välineet puhdistetaan huolellisesti hygieniayksiköstä saatujen ohjeiden mukaan. Suun sisällä käytettävät harjoitusvälineet ovat joko asiakkaalle henkilökohtaisia, kertakäyttöisiä tai desinfiointipesun kestäviä. Mikäli muita harjoitusvälineitä (esim. pelit, lelut) ei voida desinfioida tai vesipestä, niitä "lepuutetaan" käyttökertojen välillä mikrobikertymän pienentämiseksi.

Puheterapeutin käytössä on henkilökohtaiset suojavälineet (kirurgiset kertakäyttöhanskat, hengityssuojaimet, suojaessut) sellaisiin tilanteisiin, joissa asiakkaan suussa tehdään kuntoutusharjoitteita (esim. nielemisen harjoitukset).

Koko henkilöstöä koskee tartuntatautilain 48§ mukainen rokotevelvoite. Sen mukaisesti huolehditaan influenssarokotuksen, hinkuyskärokotuksen sekä vesi- ja tuhkarokkorokotusten voimassaolosta.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Apuvälineet ja lääkinälliset laitteet hankitaan perhekeskuksissa yhteishankintoina. Pienemmissä yksiköissä pyritään tekemään mahdollisuuksien mukaan hankinnat muiden toimintojen kanssa yhdessä, mikäli se on mahdollista. Apuvälineiden ja lääkinällisten laitteiden (kuten defibrilaattori ja ensiaputarvikkeet) käyttöön perehdyttävät vahtimestarit. Lasten puheterapiapalveluissa ei ole käytössä muita lääkinällisiä laitteita.

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Lasten puheterapiapalveluihin tullaan asiakkaaksi terveydenhuollon läheteellä. Yleisimmin lähetteen tekee lastenneuvolan- tai kouluterveydenhoitaja, neuvola- tai terveyskeskuslääkäri, neuvolan psykologi tai fysio-, toiminta- tai ravitsemusterapeutti. Lähetete voi myös saapua toisesta terveydenhuollon yksiköstä, esim. hammashuollosta tai erikoissairaanhoidosta (HUS). Mikäli huoli lapsen taidoista ja kehityksestä on ensisijaisesti varhaiskasvatuksessa, he pyytävät vanhempia ottamaan yhteyttä lastenneuvolaan lähetteen saamiseksi.

Tarkemmat lähetekriteerit on julkaistu Sotepe:n intrassa ja ne on jaettu yllä mainituille yhteistyökumppaneille. Tarvittaessa lähettävät tahot voivat konsultoida puheterapeuttia ennen lähetteen laatimista.

Lakisääteisiä määräaikoja seurataan viikottain esihenkilökokouksissa. Tarvittaessa tasoitetaan alueellisia eroja palvelemalla asiakkaita joustavasti eri alueiden toimipisteistä käsin.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Lähetekäsittelyyn koulutetut puheterapeutit käsittelevät Lasten puheterapiapalveluun saapuvat lähetteet. Lähetteet arvioidaan Sotepe:n Intrassa julkaistujen lähetekriteerien mukaisesti.

Puheterapeutit arvioivat asiakkaidensa hoidon tarvetta jatkuvasti yhteistyössä asiakkaan ja tämän huoltajien kanssa. Sunnitelma kirjataan käyntikirjauksen yhteyteen.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Lasten puheterapiapalveluun hakeutuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Puheterapeutit kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja palvelussa pyritään avoimeen keskusteluun sekä yhdessä asioista sopimiseen.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaita osallistetaan mahdollisuuksien mukaan. Keskustelussa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että asiakkaan ja läheisten mielipide tulee esille, vaikka heillä olisi kommunikointia rajoittavia ja haittaavia seikkoja, kuten puheen vähäisyys, luku- ja kirjoitustaidottomuus, suomen/ruotsin heikko hallinta. Alaikäisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan aina, kun arvioidaan hänen olevan kykenevä päättämään hoidostaan tai sen yksityiskohdista.

Puheterapeuttinen arviointi sisältää aina asiakkaan ja/tai hänen huoltajansa haastattelun ja näin esille saadut seikat ovat keskeisiä hoidon suunnittelussa. Asiakkaan arviointi ja kuntoutuskäynnit toteutetaan lähtökohtaisesti polikliinisesti vastaanotolla, jolloin huoltajien läsnäolo sekä osallistuminen työskentelyyn mahdollistuvat.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Jokainen puheterapeutti on veloitettu käsittelemään puheterapian yhteydessä asiakkaalta tulevan palautteen tarvittaessa asiakkaan kanssa. Mikäli palaute on negatiivista, asiakkaalle annetaan johtavan puheterapeutin yhteystiedot ja tiedotetaan kaupungin virallisista palautekanavista. Potilastietojärjestelmään liittyvän Maisa-portaalin kautta tulevat palautteet käsitellään kolmen päivän sisällä. Tällöin asiakasta muistutetaan siitä, että näin käsitellyt asiat jäävät muistiin asiakkaan potilastietoihin ja ehdotetaan tapauskohtaisesti asian käsittelyn siirtämistä kaupungin virallisiin palautekanaviin.

Perhekeskuksissa on myös palautejärjestelmät, joiden avulla asiakkaat voivat halutessaan antaa palautetta. Johtava puheterapeutti tarkastaa tämän yleisen palautteen ja se käsitellään tarvittaessa puheterapeuttien yhteisissä kokouksissa.

Yksittäisiin yhteydenottoihin perustuva palaute ohjataan johtavalle puheterapeutille, hän vastaa palautteeseen mahdollisuuksien mukaan noin viikon kuluessa. Tarvittaessa johtava puheterapeutti käy keskustelua palautteesta asiakasta hoitavan puheterapeutin kanssa kahdenkeskisessä keskustelussa tai keskustelelee päällikön kanssa palautteesta.

[Kaupunkiyhteisen palautepalvelun](#) kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta.

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
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

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan terveydenhuollossa. Muistutus tehdään terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle 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

Ammattioikeudet ja kielitaito varmistetaan rekrytoinnin ollessa käynnissä kaikilta hakijoilta. Ammattioikeudet tarkastetaan JulkiTerhikistä (Valvira) ennen työhaastatteluun kutsua ja kielitaito varmennetaan haastattelussa ennen valintapäätöksen tekemistä. Osaaminen varmistetaan pyytämällä työhakemuksessa hakijalta tietoa aiemmasta työkokemuksesta sekä pyydetään hakijaa kuvailemaan hänen tekemiään työtehtäviä työhaastattelussa. Mikäli hakija on puheterapeutti-opiskelija, hänen suorittamiensa logopedian opintojen tulee sisältää 4 kk pitkä harjoittelujakso ja hänellä tulee olla suunnitelma maisteriopintojensa valmistumisesta seuraavan vuoden aikana. Opiskelija voidaan palkata vain määräaikaaisesti, enintään vuodeksi.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne	
Nimike	Määrä
johtava puheterapeutti	1
vastaava puheterapeutti	3
erikoispuheterapeutti	1
puheterapeutti (suomenkielinen)	40
puheterapeutti (ruotsinkielinen)	3
Yhteensä	48

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Yksikön perehdyttämisohjelma on kuvattu ja työntekijöiden jatkuvassa käytössä. Uuden työntekijän perehdytys on jaettu useammalle yksikön työntekijälle, vastuu perehdytyksen toteutumisesta on johtavalla puheterapeutilla. Uudelle työntekijälle nimetään mentori-puheterapeutti, jonka kanssa järjestetään viikottaiset ohjauskeskustelut. Uusi tai pitkän tauon jälkeen yksikköön palaava työntekijä osallistuu tutor-ryhmän työskentelyyn; ryhmässä käsitellään yksikön asiakastyön linjauksia, ryhmää vetää kaksi yksikön puheterapeuttia. Johtava puheterapeutti järjestää säännöllisesti erillisiä perehdytystilaisuuksia uusille työntekijöille. Potilastietojärjestelmään perehtymisessä käytetään apuna Apotti Oy:n tarjoamia virallisia koulutuksia sekä yksikön omien Apotti-tukihenkilöiden kanssa sovittuja ohjauksia ohjelman käytöstä.

Työntekijöiden osaamista sekä koulutustarpeita käsitellään yksilöllisissä Onni-keskusteluissa. Koulutustarpeita kartoitetaan myös yksikön yhteisissä kokouksissa. Näiden pohjalta yksikössä järjestetään sisäistä koulutusta, hyödynnetään kaupungin sisäistä koulutusta sekä ohjataan työntekijöitä ulkoisiin täydennyskoulutuksiin. Apotti-potilastietojärjestelmän osalta yksikön Apotti-koordinaattori järjestää puheterapeuteille suunnattuja info-/koulutustilaisuuksia esim. järjestelmäpäivitysten yhteydessä.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Lasten puheterapiapalveluissa edistetään työhyvinvointia vuosittaisilla mittauksilla: joka toinen vuosi täytetään Kunta10-kysely ja joka toinen vuosi Fiilari-kysely. Saatuja tuloksia käsitellään yhteisessä kokouksessa ja tulosten pohjalta suunnitellaan yhdessä toteutettavia työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä. Tarvittaessa hyödynnetään myös työterveyshuollon palveluja työhyvinvoinnin tukemiseksi.

Lasten puheterapiapalveluissa pidetään vuosittain myös työhyvinvointi-iltapäivä. Esihenkilö käy jokaisen työntekijän kanssa vähintään kahden vuoden välein onnistumiskeskustelun, jossa voidaan käsitellä myös työhyvinvointiin liittyviä asioita. Joka toinen vuosi pidetään esihenkilön johdolla työpistekohtaiset Onni-keskustelut, joissa painopiste on työyksikön yhteistyön

sujuminen. Työhyvinvointiin saa tukea omalta esihenkilöltä tarpeen mukaan milloin vain, esihenkilön palvelulupauksessa mukaan henkilökohtainen keskustelu järjestyy pyynnöstä viikon sisällä. Yksikössä on panostettu työhyvinvointiin myös taukoliikuntavälineiden ja kokouskäytänteiden kautta.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Jokainen työntekijä edistää suojautumista tartuntataudeilta omalla toiminnallaan sekä pitämällä ajan tasalla tartuntatautilain mukaista rokotesuojaa. Esihenkilöt ylläpitävät rokotustodistuksista listaa ja ilmoittavat tarvittaessa rokotusten vanhentumisesta työntekijälle. Rokotteet uusitaan työterveyshuollossa. Ks. myös kohta 4.3.3.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

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

7.1 Toimintaympäristö

Lasten puheterapiapalvelujen tiloja on Kampin perhekeskuksessa ja Ruoholahden toimipisteessä, Kallion perhekeskuksessa, Itäkadun perhekeskuksessa sekä Vuosaaren perhekeskuksessa. Näiden lisäksi toimitiloja on Suutarilan, Pitäjänmäen, Oulunkylän ja Laajasalon terveysasemilla sekä Pasilassa (Lasten eritysvastaanoton yksikkö). Jokaisessa toimipisteessä on käytössä puheterapeuteille kalustettuja työhuoneita ja muita tiloja. Lasten puheterapeutit voivat tehdä myös hieman etätyötä; tällöin työntekijä keskustelee johtavan puheterapeutin kanssa etätyöpisteensä soveltuvuudesta työskentelyyn, jolloin huomioidaan mm. potilastietosuoja.

7.2 Terveystietosuojelun mukainen omavalvonta

Terveystietosuojelun aiheuttavat riskit ovat vähäiset. Virus- ja bakteeritartutusta voi olla tavanomaista toimistotyötä enemmän, kun työskennellään läheisessä kontaktissa pienten lasten kanssa (esim. suunsisäiset kuntoutusmetelmät). Tätä ehkäistään asianmukaisilla suojavälineillä sekä sillä, että asiakkaita muistutetaan aktiivisesti saapumaan palveluun vain terveisinä. On myös mahdollista, että työntekijä saattaa esimerkiksi myötätuntouupua. Myötätuntouupumukseen liittyviä haittoja ennaltaehkäistään perehdytyksellä, koulutuksella, työhönsäilyksellä ja esihenkilön tuella.

7.3 Ympäristötyö

Lasten puheterapiassa lajitellaan jätteet. Kemikaaleja tai muita vaaralliseksi luokiteltavia aineita ei käytetä. Yksiköiden ekotukihenkilöiden yhteystiedot on kerrottu työpisteissä turvallisuussuunnitelmien yhteydessä.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Eri toimipisteissä saattaa olla hyvin erilaisia kulunvalvonnan ratkaisuja. Kulunvalvontaa hallinnoivat vahtimestarit. Monissa toimipisteissä on hälytysnapit joko työpöytään kiinnitettynä tai mukana kannettavana nappina. Jokaisella työntekijällä on myös kännykkä, jolla voi hälyttää tarvittaessa apua. Tiloihin voi myös pyytää vartijapalvelun, mikäli asiakaskontakti arvioidaan etukäteen uhkaavaksi.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Yksiköllämme on nimetty hallintoassistentti. Perhekeskuksissa ja muissa toimitiloissa on pääsääntöisesti vahtimestaripalvelut ja mahdollisesti vartijapalvelut. Lisäksi parin vuoden kokeiluna on palkattu hoitaja sekä tuntitöitä tekevä opiskelija-avustaja, jotka tekevät asiakastyön avustavia tehtäviä.

Alihankintaa on vähän käytössä. Tällä hetkellä puheterapeuttista kuntoutusta (ei arvioita) ostetaan jaksoina 50-100 asiakkaalle vuosittain. Ostot on kilpailutettu.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Esihenkilöt (johtava puheterapeutti sekä keskitettyjen palvelujen päällikkö) seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista ja päivittävät suunnitelmaa tarvittaessa.

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 on toimitettu allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon.

Suunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, tyyppisesti 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 vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö. Lasten puheterapian omavalvontasuunnitelman hyväksyvät perheiden erityispalvelujen päällikkö ja keskitettyjen palvelujen päällikkö.

Hyväksytty 13.12.2024

Markus Salonen

Terhi Tuominiemi-Lilja

Keskitettyjen palvelujen päällikkö

Perheiden erityispalvelujen päällikkö

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi