



## Neuvolan psykologipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>5</b>
1.1	Palvelun kuvaus	5
1.2	Yksikön tiedot	5
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>5</b>
3	Riskien hallinta	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
<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>	8
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	8
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	8
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	9
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	9
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	9
4.4	Laite ja tarviketurvallisuus	9
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>9</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	9
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	10
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	11
5.7	Muistutukset ja kantelut	11
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>11</b>
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	12
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>13</b>
7.1	Toimintaympäristö	13
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	13
7.3	Ympäristötyö	13
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	13
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	13
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>14</b>
8.1	Raportointi	14
8.2	Arkistointi ja viestintä	14
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	14

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Neuvolan psykologipalvelut
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	<p><b>Neuvolan psykologien palvelu on tarkoitettu äitiys- ja lastenneuvolan asiakkaille.</b></p> <p>Neuvolan psykologipalveluissa tehdään neuvolaikäisille lapsille psykologin tutkimuksia, kun on tarpeen arvioida lapsen kehityksellisiä haasteita tai kun psykologin tutkimus tarvitaan lapsen lähettämiseksi erikoissairaanhoidon. Kehityksen viive/huoli voi liittyä esim. kielellisiin taitoihin, visuaaliseen hahmottamiseen tai poikkeavuuteen kontaktin otossa. Asiakkaana olevien lasten vanhemmille sekä varhaiskasvatukseen annetaan ohjausta ja neuvontaa lapsen kehitykseen liittyen. Psykologit osallistuvat lapsen tukitoimien suunnitteluun muiden asiantuntijoiden kanssa.</p> <p>Neuvolan psykologit tarjoavat lyhytkestoista keskustelutukea vauvaa odottaville ja alle 1-vuotiaan vanhemmille (myös odottajan/ synnyttäneen kumppani voidaan ohjata palvelun piiriin). Tukikäyntejä voi olla ennen ja jälkeen synnytyksen esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa vauvan odotukseen tai vanhemmuuteen sopeutumiseen liittyy ongelmia tai lieväästeistä oireilua.</p> <p><b>Perhekeskusten neuropsykologit</b></p> <p>Perhekeskusten neuropsykologipalvelut on tarkoitettu 4–17-vuotiaille lapsille ja nuorille, kun muiden psykologipalveluiden (esim. opiskeluhoito) tuki ei riitä ja hoitovastuu oppimisvaikeuksien osalta ei kuulu erikoissairaanhoidon. Neuropsykologien työhön kuuluu lasten ja nuorten kehityksellisten ja oppimisvaikeuksien laaja-alainen erotusdiagnostinen tutkiminen. Tutkimusten pohjalta suunnitellaan tukitoimia ja kuntoutustarvetta.</p>
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omavalvonta on toiminnassa jatkuvaa. Yksikötasolla omavalvontaa seurataan kolme kertaa vuodessa.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	<p>Markus Salonen, keskitettyjen palvelujen päällikkö, <a href="mailto:markus.salonen@hel.fi">markus.salonen@hel.fi</a>, p. 09 310 5015 (vaihe)</p> <p>Jonna Lehtinen, johtava psykologi, <a href="mailto:jonna.lehtinen@hel.fi">jonna.lehtinen@hel.fi</a> (Etelä-Länsi neuvolan psykologipalvelu ja neuropsykologipalvelut)</p> <p>Satu Tuhkanen, johtava psykologi, <a href="mailto:satu.tuhkanen@hel.fi">satu.tuhkanen@hel.fi</a> (Itä-Pohjoinen neuvolan psykologipalvelu ja ruotsinkielinen psykologipalvelu)</p> <p>24 neuvolan psykologia (23 suomenkielisessä palvelussa ja 1 ruotsinkielisessä palvelussa), 4 perhekeskusten neuropsykologia ja 2 johtavaa psykologia</p>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	<b>Rådgivningens psykologtjänster</b>
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	<p><b>Rådgivningens psykologtjänster är avsedda för kunder inom mödra- och barnrådgivningen.</b></p> <p>Inom rådgivningens psykologtjänster utförs psykologiska utredningar för barn i rådgivningsålder när det är nödvändigt att bedöma utvecklingsmässiga utmaningar eller när en psykologutredning behövs för att remittera barnet till specialistsjukvård. Fördröjd utveckling eller oro kan relatera till t.ex. språkliga färdigheter, visuell perception eller avvikelser i social kontakt. Rådgivning och handledning ges till föräldrar till de barn som är kunder samt till småbarnspedagogiken i frågor som rör barnets utveckling. Psykologerna deltar i planeringen av stödåtgärder för barnet tillsammans med andra experter.</p> <p>Rådgivningens psykologer erbjuder kortvarigt samtalsstöd till föräldrar som väntar barn och till föräldrar med barn under ett år (även den blivande mammans eller föderskans partner kan hänvisas till tjänsten). Stödsamtalen kan ske både före och efter förlossningen, exempelvis i situationer där det finns problem eller lättare symtom relaterade till anpassning inför barnets födelse eller föräldraskapet.</p> <p><b>Familjecentralernas neuropsykologer</b></p> <p>Familjecentralernas neuropsykologtjänster är avsedda för barn och ungdomar i åldrarna 4–17 år, när stöd från andra psykologtjänster (t.ex. elevhälsan) inte är tillräcklig och den specialiserade sjukvården inte bär ansvaret för inlärningssvårigheterna. Till neuropsykologernas arbete hör omfattande differentialdiagnostiska utredningar av barns och ungdomars utvecklingsmässiga och inlärningssvårigheter. Baserat på utredningarna planeras stödåtgärder och rehabiliteringsbehov.</p>
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	<p>Egenkontroll är en kontinuerlig verksamhet. På enhetsnivå görs egenkontrollen tre gånger per år.</p>
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL- STRUKTUR</b>	<p>Markus Salonen, chef för centraliserade tjänster, <a href="mailto:markus.salonen@hel.fi">markus.salonen@hel.fi</a>, tfn. 09 310 5015 (växel)</p> <p>Jonna Lehtinen, ledande psykolog, <a href="mailto:jonna.lehtinen@hel.fi">jonna.lehtinen@hel.fi</a> (Psykolog- och neuropsykologtjänster vid rådgivningen i Sydväst)</p> <p>Satu Tuhkanen, ledande psykolog, <a href="mailto:satu.tuhkanen@hel.fi">satu.tuhkanen@hel.fi</a> (Psykologtjänster vid rådgivningen i Nordöst samt svenskspråkiga psykologtjänster)</p> <p>24 psykologer inom rådgivningen (23 i finskspråkiga tjänster och 1 i svenskspråkiga tjänster), 4 neuropsykologer vid familjecentralerna och 2 ledande psykologer.</p>

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1 Palvelun kuvaus

Neuvolan psykologipalvelut on tarkoitettu äitiys- ja lastenneuvolan asiakkaille, yksikön neuropsykologipalvelut 4–17-vuotiaille. Palveluun tullaan terveydenhuollon läheteellä.

## 1.2 Yksikön tiedot

Neuvolan psykologipalvelut kuuluvat perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuteen, lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveystalouteen, perheiden erityispalvelujen yksikköön ja keskitettyjen perheiden erityispalvelujen alayksikköön.

Toiminnan vastuhenkilöt:

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

Jonna Lehtinen, johtava psykologi, jonna.lehtinen@hel.fi  
(Etelä-Länsi neuvolan psykologipalvelu ja neuropsykologipalvelut)

Satu Tuhkanen, johtava psykologi, satu.tuhkanen@hel.fi  
(Itä-Pohjoinen neuvolan psykologipalvelu ja ruotsinkielinen neuvolan psykologipalvelu)

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

Neuvolan psykologipalvelu on tarkoitettu äitiys- ja lastenneuvolan asiakkaille. Lasten kohdalla tavoitteena on lapsen iänmukaisen kehityksen tukeminen, lapsen vahvuuksien ja kehitysongelmien selvittäminen mahdollisimman varhain sekä tukitoimien järjestäminen lapsen ja perheen arkeen kasautuvien ongelmien ehkäisemiseksi. Äitiysneuvolan aikuisasiakkaille tarjotaan tarvittaessa tukikäyntejä ennen synnytystä ja vuoden ajan synnytyksen jälkeen, mikäli vauvan odotukseen ja vanhemmaksi kasvuun liittyy ongelmia. Tavoitteena on tukea tulevia vanhempia elämän muutostilanteissa psykoedukaation keinoin ennen suurempien ongelmien muodostumista.

Neuropsykologipalvelua tarjotaan pääasiassa perusopetusikäisille mutta myös alle kouluikäisille lapsille tavoitteena oppimisvaikeuksien tunnistaminen ja tukitoimien löytäminen yhdessä lapsen tai nuoren lähiympäristön kanssa.

Neuvolan psykologipalveluissa työskentelee laillistettuja psykologeja, joilla on ammatillinen osaaminen ja asiantuntemus lasten ja perheiden hyvinvoinnin tukemisessa. Palvelujen saatavuuden turvaamiseksi panostamme aktiiviseen rekrytointiin. Henkilöstömme osallistuu säännöllisesti täydennyskoulutuksiin.

## **Asukaslähtöisyys**

Tarjoamme mahdollisuuksien mukaan asiakkaillemme palveluja joustavalla tavalla sopivien kulkuyhteyksien päässä asiakkaan kotoa.

## **Ekologisuus ja taloudellisuus**

Pyrimme ekologisiin ratkaisuihin työpaikoilla. Kierrätämme, pyrimme käyttämään julkista liikennettä sekä teemme hankintoja harkiten.

## **Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus**

Tarjoamme kaikille asiakkaillemme psykologipalveluja tasavertaisin kriteerein ja pyrimme siihen, että odotusaika palveluihin on koko kaupungissa tasapuolinen.

## **Turvallisuus**

Varmistamme, että toimitiloissamme on turvallista liikkua ja puutemme havaittaessa epäkohtiin. Kohtelemme kaikkia tasapuolisesti. Seuraamme myös henkilöstömme hyvinvointia (esim. Fiilari- ja Kunta10-kyselyt).

## **Osallisuus ja osallistuminen**

Osallistamme asiakkaitamme ja kehitämme toimintaamme mm. asiakaskyselyjen ja reaaliaikaisen palautteen (FIT, eng. feedback informed treatment, suom. palautetietoinen työote) avulla.

# **3 Riskien hallinta**

## **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 materiaalivahinkoja, 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

Postumisturvallisuutta harjoitellaan säännöllisesti. Rakennusten vahtimestarit antavat henkilöstölle perhehdytystä ja ohjausta tähän liittyen. Toimipisteissä on sähkökatkosten varalle matkapuhelimet joissa taskulampputoiminto sekä otsalamput.

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

Henkilöstö tuntee tietosuoja- ja tietoturvakäytänteet. Osan tarvittavasta tiedosta saa psykologin peruskoulutuksesta. Tämän lisäksi kaikki psykologit suorittavat DigiABC-kouluksen, joka sisältää perustiedot tietosuojasta ja tietoturvallisesta työskentelystä. Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan mahdollisista tietosuoja- ja tietoturvaongelmista ja -virheistä esihenkilöille. Psykologi tekee tarvittaessa tietoturvailmoituksen. Tarvittavia kehittämistoimia käsitellään psykologikokouksissa.

Psykologit kirjaavat tietoturvallisesti asiakaskirjaukset päivittäin Apottiin. Kirjaamiseen on olemassa selkeät ohjeet. Esihenkilöt ja Apottitukihenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät kirjaamaan ohjeistuksen mukaan. Kirjaamiseen on myös saatavilla koulutusta tarvittaessa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköpösti [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 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 §.)

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 käsittelijät (johtavat psykologit) saavat 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 työtapaaturmista ja turvallisuuspoikkeamista (läheltä piti – tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet). Työsuojelupakkiin tehdään myös vaarojen arvioinnit. Työsuojelupakin raportteja hyödynnetään johtamisen ja päätöksenteon tukena.

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

Työntekijä havaitsee vaaratapahtuman. Työntekijä ilmoittaa siitä esihenkilölle. Työntekijä kirjaa HaiPro ilmoituksen ja esihenkilö käsittelee ilmoituksen. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä ilmoittamaan vaaratapahtumista.

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

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	Johtavat psykologit  Keskitettyjen palvelujen päällikkö (vakavan haitan tilanteet)	Heti ilmoituksen tultua	Jonna Lehtinen Satu Tuhkanen
Työsuojelupakki	Johtavat psykologit		Jonna Lehtinen Satu Tuhkanen

#### **4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely**

Neuvolan psykologipalveluissa vakavia vaaratilanteita on ollut hyvin vähän - jos ollenkaan. Psykologi / neuropsykologi ilmoittaa vakavan vaaratapahtuman omalle esihenkilölle (johtavalle psykologille), joka ohjeistaa, miten psykologin tulee toimia kyseisessä tilanteessa.

Vakavan vaaratilanteen selvittää vaaratilanteessa ollut psykologi yhdessä johtavan psykologin kanssa. Mikäli vakava vaaratapahtuma vaatii laajempaa selvitystä johtava psykologi kutsuu selvittelyyn mukaan oman esihenkilönstä (keskitettyjen palvelujen päällikön) sekä tarvittaessa henkilöstön edustajan.



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

## 4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Neuvolan psykologipalveluihin tullaan asiakkaaksi terveydenhuollon läheteellä. Läheteet arvoidaan keskitetysti ja yhtenevin kriteerein. Neuvolan psykologipalveluissa edistetään terveyttä tarjoamalla äitiysneuvolan asiakkaille lyhytkestoista psykologista tukea ja kannattelua. Arviointia asiakkaan tilanteesta tehdään asiakkaan kanssa yhdessä (mm. FIT-menetelmä). Lastenneuvolan asiakkaiden osalta psykologit tekevät lasten tutkimuksia ja ohjaavat asiakkaita jatkohoitoon (esim. erikoissairaanhotoon tai lasten erityisvastaanotoille). Neuropsykologit tekevät perustason psykologin tutkimuksia syvällisempiä tarkentavia tutkimuksia ja ohjaavat asiakkaita tarvittaessa kuntoutukseen.

### 4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

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

## 4.4 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 defibrillaattori ja ensiaputarvikkeet) käyttöön perehdyttävät vahtimestarit. Neuvolan psykologipalveluissa ei ole käytössä muita lääkinällisiä laitteita.

Lisätiedot [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Neuvolan psykologipalveluihin tullaan asiakkaaksi terveydenhuollon läheteellä. Äitiys- ja lastenneuvolan asiakkaat tulevat palveluun pääasiassa terveydenhoitajan, puheterapeutin tai lääkärin läheteellä. Myös muut julkisen sektorin terveydenhuollon ammattilaiset voivat tehdä läheteitä. Neuropsykologien asiakkaat tulevat neuropsykologin tutkimukseen useimmiten oppilahuollon psykologin tai koululääkärin läheteellä, kun psykologin tutkimus on tehty ja sen lisäksi tarvitaan tarkempaan neuropsykologin tutkimusta.

Tarkemmat lähetekriteerit on julkaistu Sotepe:n intrassa ja ne on myös jaettu oppilahuollon psykologeille. Tarvittaessa terveydenhuollon ammattilaiset voivat konsultoida neuvolan psykologipalvelun psykologeja sekä neuropsykologeja 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

Johtavat psykologit käsittelevät Neuvolan psykologipalveluun saapuvat lähetteet keskitetysti. Lähetteet arvioidaan Sotepe:n intrassa julkaistujen lähetekriteerien mukaisesti.

Perhekeskusten neuropsykologit arvioivat palveluun saapuvat lähetteet ja hyödyntävät tarvittaessa esihenkilön tukea. Neuropsykologien läheteohje on julkaistu Sotepe:n intrassa ja lähetetty oppilashuollon psykologeille.

Neuvolapsykologit ja perhekeskusten neuropsykologit arvioivat asiakkaidensa hoidon tarvetta jatkuvasti ja suunnitelma kirjataan käyntikirjauksen yhteyteen. Äitiysneuvolan asiakkaiden osalta arviointia tehdään yhteisesti asiakkaan kanssa mm. FIT-mittauksen avulla. Palautetietoinen työskentely eli Feedback-Informed Treatment (FIT) on lähestymistapa sosiaali- ja terveystieteiden arviointiin sekä laadun ja tehokkuuden lisääntymiseen. Se perustuu laajaan tutkimustietoon siitä, mikä vuorovaikutustyössä toimii.

## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Neuvolan psykologipalveluun hakeutuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Psykologit ja neuropsykologit kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja palvelussa pyritään avoimeen keskusteluun sekä yhdessä asioista sopimiseen.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaita osallistetaan mahdollisuuksien mukaan. Äitiysneuvolan asiakkaiden osallisuutta omaan hoitoon tehdään mm. FIT-menetelmän avulla. FIT-menetelmässä asiakas arvioi sekä omaa vointiaan että yhteistyösuhdetta psykologin kanssa. Lasten ja nuorten tutkimusten osalta osallisuuteen pyritään mm. lasta / nuorta ja hänen vanhempiaan haastattelemalla.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Äitiysneuvolan asiakkaiden osalta jokainen psykologi kerää palautetta reaaliaikaisesti ( palautetietoinen työskentely /FIT-menetelmä) ja käsittelee palautteen tarvittaessa asiakkaan kanssa.

Perhekeskuksissa on myös palautejärjestelmät, joiden avulla asiakkaat voivat halutessaan antaa palautetta. Perhekeskuksissa kerättävää yleistä palautetta tarkastavat johtavat psykologit, ja he tuovat palautteen tarvittaessa psykologien kuukausikokoukseen käsiteltäväksi.

Yksittäisiin yhteydenottoihin perustuva palaute ohjataan johtaville psykologeille, ja he vastaavat palautteeseen mahdollisuuksien mukaan noin viikon kuluessa. Tarvittaessa johtava psykologi keskustele palautteesta psykologin tai neuropsykologin kanssa.

[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 asiakailta 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

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 internetsivuilla osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle. 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 terveydenhuoltoa 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 on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

# 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.

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Nimike	Määrä
psykologi	24
neuropsykologi	4
johtava psykologi	2
Yhteensä	30

## 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 johtavilla psykologeilla. Johtavat psykologit järjestävät säännöllisesti 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 koulutuksia, hyödynnetään kaupungin toteuttamia koulutuksia sekä ohjataan työntekijöitä ulkoisiin täydennyskoulutuksiin.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Neuvolan psykologipalveluissa edistetään työhyvinvointia vuosittaisilla mittauksilla (joka toinen vuosi Kunta10-kysely ja joka toinen vuosi Fiilari-kysely). Saatuja tuloksia käsitellään kuukausikokouksessa ja tulosten pohjalta suunnitellaan yhdessä toteutettavia työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä. Tarvittaessa hyödynnetään myös työterveyshuollon palveluja työhyvinvoinnin tukemiseksi.

Neuvolan psykologipalveluissa pidetään vuosittain myös työhyvinvointi-iltapäivä. Esihenkilö käy jokaisen työntekijän kanssa vuosittain onnistumiskeskustelun, jossa voidaan käsitellä myös työhyvinvointiin liittyviä asioita. Työhyvinvointiin saa tukea myös omalta esihenkilöltä tarpeen mukaan.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

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

## 7.1 Toimintaympäristö

Neuvolan psykologipalvelujen tiloja on Kampin perhekeskuksessa ja Ruoholahden toimipisteessä, Kallion perhekeskuksessa, Itäkadun perhekeskuksessa sekä Vuosaaren perhekeskuksessa. Näiden lisäksi toimitiloja on Haagassa, Munkkiniemessä, Maunulassa, Oulunkylässä ja Pihlajamäessä. Jokaisessa toimipisteessä on psykologeille kalustettuja työhuoneita ja muita tiloja. Neuvolan psykologipalvelun psykologit ja perhekeskusten neuropsykologit voivat tehdä myös hieman etättyötä.

## 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuutta aiheuttavat riskit ovat vähäiset. Työntekijän mahdollisia emotionaaliseen kurmitukseen liittyviä haittoja pyritään ennaltaehkäisemään perehdytyksellä, koulutuksella, työnohjauksella ja esihenkilön tuella.

## 7.3 Ympäristötö

Neuvolan psykologipalveluissa 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.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Yksiköllämme on nimetty hallintoassistentti sekä parin vuoden kokeiluna hoitaja, joka tekee asiakastyön avustavia tehtäviä.

# 8 Omavalvonnan seuranta

## 8.1 Raportointi

Esihenkilöt (johtavat psykologit sekä heistä seuraava ylempi esihenkilö) 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

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina 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

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö. Neuvolan psykologipalvelujen omavalvontasuunnitelman hyväksyvät perheiden erityispalvelujen päällikkö ja keskitettyjen palvelujen päällikkö.

Hyväksytty 13.12.2024

Markus Salonen

Keskitettyjen palvelujen päällikkö

Terhi Tuominiemi-Lilja

Perheiden erityispalvelujen päällikkö

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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