



Omavalvontasuunnitelma Avoperhekuntoutus

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	9
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	9
3.2	Varautuminen ja valmius	10
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	11
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	13
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	15
4.1.1	Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	16
4.1.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	17
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	18
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	19
4.3.1	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	19
Vuosina 2022–2025 edistetään		19
4.3.2	Ravitseminen	20
4.3.3	Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	21
4.4	Lääkehoito	22
4.4.1	Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen	22
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	22
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	22
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	22
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	23
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	23
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	24
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	25
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	25
5.7	Muistutukset ja kantelut	26
6	Henkilöstö	27
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	27
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	28
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	29
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	30
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	31
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	31
7.1	Toimintaympäristö	31
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	32
7.2.2	Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy	32
7.3	Ympäristötyö	32
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	32
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	33
7.5.1	Kuljetukset	33
8	Omavalvonnan seuranta	33
8.1	Raportointi	33

8.2 Arkistointi ja viestintä	34
8.3 Suunnitelman hyväksyntä	34

ALAYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

ALAYKSIKÖN NIMI	Perhekuntoutus
ALAYKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Lastensuojeluasiakkuudessa olevat helsinkiläiset 0–17- vuotiaat lapset ja heidän huoltajansa. Avoperhekuntoutus on määräaikaista, suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää palvelua, joka kytketään tiiviisti osaksi muuta lastensuojelun työprosessia. Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja suhdeperusteiseen työskentelyyn.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Alayksikön päällikkö käy lähiesihenkilönä toimivien johtavien ohjaajien kanssa läpi omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen. Työryhmissä käydään läpi lähiesihenkilön kanssa säännöllisesti omavalvonta suunnitelma ja tuodaan esihenkilökokoukseen tarvittavat muutokset toimintaan liittyvistä riskeistä tai laatupoikkeamista. Perhekuntoutuksen päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä johtavien ohjaajien kanssa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Yksikkö: Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö Alayksikkö: Perhekuntoutuksen päällikkö Työryhmät: Johtava ohjaaja, sairaanhoitaja, sosiaaliohjaaja, toimintaterapeutti (psykologi, psykoterapeutti)

UNDERENHETENS SAMMANFATTNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

UNDERENHETENS NAMN	Familjerehabilitering
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Barn i åldern 0–17 år som är klienter inom barnskyddet samt deras vårdnadshavare. Rehabilitering inom öppenvård är en tidsbestämd, målinriktad process som strävar efter förändring och som är nära knuten till barnskyddets övriga arbetsprocesser. Serviceformen grundar sig på frivillighet och ett relationsbaserat arbetsgrepp.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Underenhetens chef går tillsammans med de ledande handledarna igenom direktiven för planen för egenkontroll. I arbetsgrupperna går man regelbundet, tillsammans med ledande handledaren, igenom planen för egenkontroll. Möjliga förändringsbehov och kvalitetsavvikelser meddelas till närförpersonernas möte. Familjerehabiliteringens chef ansvarar för uppföljningen av egenkontroll tillsammans med de ledande handledarna.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enheten: Chefen för tjänster inom barnskydd och familjesocialarbete Underenheten: Chefen för familjerehabilitering Arbetsgrupperna: Ledande handledare, sjuksköterska, socialarbetare, arbetsterapeut, (psykologen, familjeterapeuten)

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Perhekuntoutus on yksi Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen alayksikkö. Tähän Perhekuntoutuksen alayksikköön kuuluvat Avoperhekuntoutus ja Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus.

Avoperhekuntoutus on Lastensuojelulakiin perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista koko perheen kuntoutusta (LsL 36§). Asiakkaaksi voi ohjautua vanhempi myös raskausaikana ennen lapsen syntymää, jolloin palvelu perustuu ShL 22 pykälään. Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille, lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa oleville 0–17-vuotiaille lapsille, joiden arvioidaan hyötyvän intensiivisestä koko perhettä koskevasta kotiin ja lapsen luontaiseen toimintaympäristöön kohdentuvasta kuntouttavasta työskentelystä. Perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan pohjautuvan palvelulähetteen perhekuntoutukseen. Avoperhekuntoutusta voidaan järjestää myös sijaishuollossa olevan lapsen ja hänen perheensä jälleen yhdistämiseksi. Tällöin kuntoutuksen tavoitteena on lapsen huostaanoton lopettaminen sekä kotiuttaminen turvallisesti ja lapsen edun mukaisella tavalla.

Kuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa perheen sisäisiä vuorovaikutussuhteita, vanhemmuutta sekä toimivaa arkea. Avoperhekuntoutuksen lähtökohtana on lapsen etu.

Asiakkaitamme ovat neuropsykiatrisesti oirehtivat lapset ja heidän perheensä sekä varhaisen vuorovaikutuksen tukea tarvitsevat vauvaperheet

Kuntoutuksen tavoitteet sovitaan yhdessä lapsen (ikä huomioiden), vanhempien/hoitajien, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Perhekuntoutuksen tavoitteena on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen, vanhemmuuden tukeminen sekä perheen omien voimavarojen ja toimintakyvyn vahvistaminen. Perhekuntoutuksen keskeisiä sisältöjä ovat mm. lapsen näkökulman esiintuominen, perheenjäsenten vuorovaikutuksen vahvistaminen, sekä arjessa ja kasvatuksessa tarvittavien vanhemmuuden taitojen tukeminen ja mallintaminen. Perhekuntoutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen yksilölliseen tuen tarpeeseen ja kuntoutuksessa huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso. Perhekuntoutuksessa huomioidaan myös lapsen ja hänen perheensä läheisverkosto, joka osallistuu tarvittaessa työskentelyyn yhdessä sovittavalla tavalla.

Yhteisiä tapaamisia on vähintään kaksi kertaa viikossa, ja niissä voi olla läsnä sovitun mukaisesti koko perhe, lapsi tai lapset tai vanhempi tai kummatkin vanhemmat. Avoperhekuntoutus kestää keskimäärin kuusi kuukautta.

Sosiaaliohjaaja työpari vastaa kuntoutusprosessin toteuttamisesta ja etenemisestä. Työskentelyyn voivat tarvittaessa osallistua heidän lisäksi sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, psykologi ja/tai perheterapeutti. Toteutamme kuntoutusta yhteistyössä perheesi muiden kuntouttavien tahojen kanssa. Kuntoutuksen sisältöä ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti osana asiakassuunnitelmaa. Kuntoutusjakson pituus voi vaihdella lapsen- ja perheen tarpeiden mukaan niin toteuttamistavoiltaan kuin intensiteetiltäänkin. Työskentelyn etenemistä arvioidaan neuvotteluissa ja kuntoutussuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Työskentelyn päättyessä laaditaan työskentely yhteenveto.

1.2. Yksikön tiedot

Avoperhekuntoutus

Retkeilijänkatu 4, 00980 Helsinki

00099 Helsingin kaupunki

PL 98851

Jaakko Syrjälä, Perhekuntoutuksen päällikkö vs.

050 4688335 jaakko.syrjala@hel.fi Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki

Kirsti Gerdt, Johtava ohjaaja

040 3345616 kirsti.gerdt@hel.fi Retkeilijänkatu 4, 00980 Helsinki

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä. Helsingin kaupungin vuoden 2021–2025 strategiassa tavoitteeksi on asetettu ehkäistä lasten, nuorten ja perheiden ongelmien kasautumista ja lastensuojelun tarvetta. Pyrkimyksenä on, että lastensuojelun asiakasmäärän kasvu saadaan pysähtymään ja kääntymään laskuun.

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palvelustrategiassa 2023–2025

- Johdamme laadukkaasti. Palveluja tarjoaa hyvinvoiva, osaava ja riittävä henkilöstö.
- Saumattomilla ja yhteen sovitetuilla palveluilla, panostamalla ennaltaehkäisyyn sekä yhteistyöllä eri toimijoiden välillä varmistamme nykyistä vaikuttavimmat palvelut.
- Kustannuskehitys vastaa rahoitusta, ja palvelujen järjestäminen on suunnitelmallista, taloudellista ja läpinäkyvää. Asetamme seurattavat ja mitattavat tavoitteet palveluille.
- Palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia ja ne edistävät yhdenvertaisuutta riippumatta palvelujen tuottajista.
- Tunnistamme asukkaiden palvelutarpeet ja kuuntelemme asiakkaita.
- Helsingissä palvelut saa nopeasti ja sujuvasti.
- Digitaaliset palvelut ovat asiakaslähtöisiä. Huomioimme erilaiset palvelutarpeet sekä asiakkaiden kyvyt palveluja kehitettäessä. Asetamme konkreettisen digitaalisen palvelulupauksen.
- Turvaamme yhdenvertaiset ja laadukkaat suomen- ja ruotsinkieliset palvelut. Kiinnitämme erityistä huomiota ruotsinkielisten palveluiden toimivuuteen

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa. Esimiehet vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Kaupungin eettiset periaatteet TOP 10:

- Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävissä.
- Teemme kaiken jatkuvasti hieman paremmin.
- Painotamme rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua.
- Emme salli rasismia, syrjintää, epäasiallista kohtelua emmekä seksuaalista häirintää.
- Noudatamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
- Suojaamme järjestelmät hyvin.
- Emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä.
- Tarjoamme ajoissa apua ja tuemme kaikkein haavoittuvimpia ihmisryhmiä.
- Painotamme kestävästä kehityksestä ja torjumme ilmastonmuutosta.
- Rakennamme eettistä toimintakulttuuria.

Lastensuojelulaki säätelee lastensuojelun toimintaa.

Lastensuojelulaissa kerrotaan tärkeimmät lastensuojelua ohjaavat arvot ja periaatteet.

Lastensuojelulain tavoite on varmistaa, että lapsen oikeudet ja edut otetaan huomioon.

Lastensuojelulain tarkoitus on turvata lapsen ja hänen perheensä tarvitsemat palvelut ja tukitoimet.

Suomen perustuslaki 6 §

Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä: Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.

Lastensuojelulaki kuvaa myös useita periaatteita. Periaatteet auttavat tulkitsemaan esimerkiksi sitä, mikä on yksittäisen lapsen edun mukaista. Lastensuojelun periaatteet auttavat tekemään oikeita valintoja ja selkeyttävät sitä, millä tavalla toimiminen on lastensuojelun arvojen mukaista.

Lastensuojelun periaatteita ovat mm:

Lapsen itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeus on kaikille kuuluva oikeus, joka takaa myös lapsille ja nuorille oikeuden osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ikänsä ja kykyjensä mukaan.

Lapsen osallisuus.

Vanhempien, huoltajien ja muiden lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta vastaavien ihmisten tukeminen.

Lapsen ja perheen ongelmien ehkäiseminen sekä riittävän varhainen puuttuminen havaittuihin ongelmiin.

Toimiminen mahdollisimman hienovaraisesti.

Ensisijaisesti avohuollon tukitoimien käyttäminen, jollei lapsen etu vaadi muuta ja sijaishuollon järjestäminen viivytyksettä, kun se on lapsen edun kannalta tarpeen.

Tavoite perheen jälleenyhdistämisestä lapsen edun mukaisella tavalla sijaishuollon aikana.

Lisätietoa

Lähde: <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/lasten-ja-nuorten-lastensuojeluopas/perustietoa-lastensuojelusta/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>

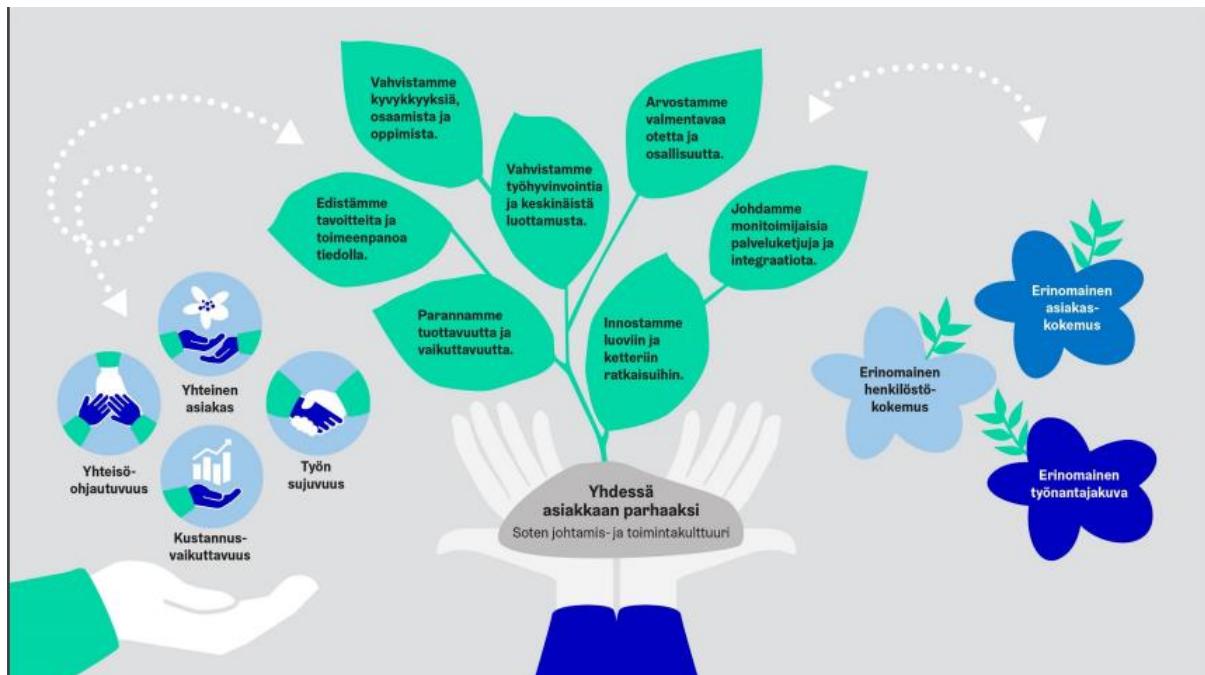
Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta kaikille Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022–2025:

<https://www.hel.fi/static/kanslia/hyte/helsingin-hyvinvointisuunnitelma-2022%e2%80%932025.pdf>

Helsingin eettiset periaatteet: [Työkulttuuri - Helsingin-kaupungin-eettiset-periaatteet.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma: [Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022-2025](#)

Yhdessä asiakkaan parhaaksi / Soten johtamis- ja toimintakulttuuri



Perhekuntoutuksen keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

Asiakslähtöisyys; työskentely lähtee lapsen ja perheen yksilöllisistä tarpeista. Hänen kielensä, kulttuurinsa, läheisensä ja lähtötilanteensa huomioiden. Lapsi ja hänen huoltajansa ovat osallisia kaikissa häntä koskevissa asioissa. Työn keskiössä ovat lapsen ja perheen voimavarojen ja hyvän vuorovaikutuksen vahvistaminen, kannattelu ja turvallisuuden lisääminen.

Asiakkaan kuuleminen, Yksilön kunnioitus, Tasa-arvoisuus, Tasavertaisuus, Lapsilähtöisyys

Arvostus; Ihmisen arvon tunnistaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen ja ennakkoluulottomasti. Perustellaan omat näkemyksemme ja osallistetaan asiakkaat työskentelyyn tasavertaisina. Työskentely perheen kanssa on suunnitelmallista ja asiakaslähtöistä. Työskentelyssä huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa esihenkilöt valvovat työn laatua ja eettisyyttä ja toimivat henkilökunnan tukena.

Lapsi keskiössä, Perhekeskeisyys, Osallisuus

Vastuullisuus; Toimintamme perustuu turvallisuuteen ja vastuuseen kanssaihmisistä, yhteiseen tiedon tuottamiseen, rehellisyyteen ja jakamiseen. Osallistamme vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen työskentelyyn lapsen ja perheen parhaaksi. Käytämme työssämme näyttöön perustuvia menetelmiä ja perustelemme toimintaamme ymmärrettävästi. Käytämme tarvittaessa tulkkia yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi. Työskentely on suunnitelmallista alusta prosessin loppuun saakka. Oma ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu turvallisen tunneilmaisun tuottamisesta.

Työhön sitoutuneisuus, Työturvallisuus, Työnilo, Kunnioittava ilmapiiri, Hyvä dokumentointi

3 Riskien hallinta

Toiminnan laatu sekä asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla ja hallinnalla pyritään ennaltaehkäisemään ja estämään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Riskien hallintaa ylläpidetään vuosittaisella toimintayksikkökohtaisella vaarojen arvioinnilla.

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Avoperhekuntoutuksessa työpaikkaselvitys tehdään tarpeen mukaan tai vähintään viiden vuoden välein yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Hallinnon kehittämispalvelut tukevat esihenkilöitä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on käytössä Asiakasturvallisuus- kokous, joka kokoontuu lastensuojelun johtajan johdolla kerran kuukaudessa. Asiakasturvallisuuskokouksissa käsitellään kootusti alayksiköistä tulleet Haipro- ja Spro ilmoitukset, vakavat haittatapahtumailmoitukset, toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut sekä mahdolliset valvontaan liittyvät asiat. Asiakasturvallisuuskokous määrittelee tämän pohjalta tarvittavat korjaavat tai toimintaa kehittävät toimenpiteet esiin tulleiden haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi myös alayksikötasolla.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja, tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Perhekkuntoutuksessa vaarojen arviointi toteutetaan vuosittain työpistekohtaisesti. Tarvittavat työpaikkaselvitykset toteutetaan yhdessä työterveyden ja työsuojelun kanssa.

Avoperhekkuntoutuksessa vaarojen arviointi päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan, mikäli työolosuhteissa tapahtuu oleellista muutosta. Esihenkilö lähettää vaarojen arvioinnin kartoituskyselyn henkilökunnalle työsuojelupakin kautta. Työntekijät vastaavat määräaikaan mennessä kyselyyn. Kyselyn tulokset käsitellään esihenkilön johdolla arviointiryhmän kanssa. Tämän jälkeen käydään läpi vaarojen arvioinnin johtopäätökset koko työryhmän kanssa. Työryhmässä keskustellaan tunnistetuista vaara- ja kuormitustekijöistä. Vaarojen arviointi on päivitetty Avoperhekkuntoutuksessa kesällä 2024. Henkilökunnalla on käytössään kotiin tehtävän työn turvallisuusohje.

Tunnistettuja asioita avoperhekkuntoutuksessa ovat yllättävät asiakastilanteet ja väkivallan uhka. Työpari työskentely auttaa jakamaan kokemuksia ja näkemyksiä lasten tilanteista. Mikäli jonkun asiakkaan kohdalla tilanteet kotiin tehtävässä työssä eskaloituvat ja vaativat henkilökunnan toimesta muuta kuin sanallista rajaamista tulee työryhmässä käydä keskustelu, voidaanko kotiin tehtävää työtä jatkaa ja tulisiko tapaamisia sopia toimipisteelle. Tarvittaessa voi olla yhteydessä sosiaalityöntekijään. Esihenkilön tuki ja tiimityön keinot auttavat jakamaan kuormitustekijöitä.

Ergonomiaan liittyviä asioita on kotona tehtävässä työssä tunnistettu työasentoihin liittyen. Työntekijän tulee huomioida asennon vaihtelu esim. lattiatason työskentelyssä vauvaperheissä.

Avoperhekkuntoutuksen toimitiloissa on kiinnitetty huomiota lämpöolosuhteisiin. Talvella liian viileät tilat, jonka takia lisälämmittämiä on hankittu henkilökunnan käyttöön.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmissa sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu. Valmiussuunnitelmat ovat kuitenkin salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä kirjoiteta siksi julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan, vaan siihen kirjataan vain kyseisen dokumentin olemassaolo ja päivitysajankohta. Yksiköiden omia valmiussuunnitelmia laadittaessa huomioidaan Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelma

Avoperhekkuntoutuksen toimitiloissa järjestetään vähintään vuosittain turvallisuuskävelyt sekä poistumisharjoitukset, joiden avulla ylläpidetään henkilöstön osaamista mahdollisissa poikkeustilanteissa. Turvallisuuskierroksesta toimipisteessä täytetään työsuojelupakin turvallisuuslomake missä käsitellään työpaikan havaintokohteet; ergonomia, työympäristön altisteet, väkivalta- ja uhkatilanteet, kulkutiet ja ajoväylät, ensiapu, alkusammutus- ja pelastusvalmius. Lomake löytyy tallennettuna työsuojelupakin dokumentit osiosta. Lisäksi varautumisen ja valmiuden ennakkoinnissa huomioidaan toimitilojen turvallisuuskäytänteiden ajantasaisuus ja poistumisteiden avoimuus sekä asianmukainen merkintä. Lisäksi ennakkointiin liittyy säännöllinen keskustelu turvallisuusasioista ja hälytyslaitteiden säännöllinen testaus. Työsuojelupakkiin dokumentti osioon on tallennettuna myös dokumentti sähkökatkoihin varautuminen lastensuojelun ja perhesosiaalityön avopalveluiden toimipisteissä. Vedenjakelun keskeytykseen toimipisteessä on varattuna vettä kahden vuorokauden tarpeeseen.

Apotti jatkuvuustyöasema on määritelty Perhevastaanoton toimipisteeseen Sofianlehdonkatu 11 F. Avoperhekuntoutuksessa ei ole pääsääntöisesti akuuttia tarvetta saada tulostettua asiakaslistauksia tai kiireellisiä asiakkaaseen liittyviä dokumentteja.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta, kuten kuka on rekisterinpitäjä, mitä tarkoitusta varten rekisteröidyn henkilötietoja tarvitaan, kuinka kauan henkilötietoja tarvitaan, luovutetaanko henkilötietoja eteenpäin tai siirretäänkö niitä ETA-maiden ulkopuolelle sekä miten rekisteröity voi käyttää henkilötietoihin liittyviä oikeuksiaan.

Helsingin kaupunki on asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla www.hel.fi tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Helsingin kaupungin tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalain säädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Linkki sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan selosteisiin: <https://www.hel.fi/fi/maatoksenteke-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja-ja-tiedonhallinta/tietosuoja/tietosuojaselosteet-integritetspolicyer-data-protection-notice>

Linkki lastensuojelun rekisteriselosteeseen: <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/Rekisteriselosteet/Sotepe/Lastensuojelun%20rekisteri.pdf>

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja 22 rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta. Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa.

Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Esihenkilöt vastaavat ja huolehtivat siitä, että jokainen henkilöstön jäsen suorittaa heille suoraan osoitetun tietosuojakoulutuksen hyväksytysti. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Tietoturva uhkaavat tapahtumat kuten tietoturvaloukkaukset esihenkilö käsittelee asianosaisten kanssa ja ilmoittaa loukkauksista tietosuojavastaavalle. Esihenkilö ohjaa henkilöstöä tekemään työsuojelupakki-ilmoituksen.

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuoja tarkoittaa, että ihmisten henkilötietoja tulee käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Kyse on siis henkilötietojen suojelusta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea tietoa, jolla yksin tai yhdessä muun tiedon kanssa ihminen voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. Myös sijaintitieto, verkkotunnistetieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Asiakastietoja käsitellään Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Esihenkilö

vastaa, että henkilöstö saa vaadittavan koulutuksen Apottiasiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä esimerkiksi Apotti-tukihenkilön avustamana. Jokaisessa työyksikössä on nimetty Apottitukihenkilö. Yksikkötasolla on myös Apottikoordinaattori.

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Apotti, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Apottisovellukseen rekisteröityy tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esihenkilön velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi. Avoperhekuntoutuksen työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele (esim. ei katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä hoidossa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

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. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesihenkilö vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytykseen.

Dokumentoinnin avulla tehdään avoperhekuntoutuksen työprosessi näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen kuin työntekijän oikeusturva. Kirjaaminen tulee olla lapsen ja huoltajan tiedossa. Lastensuojelulain 33 § mukaan ”Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.” Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina”. Määrämuotoisia asiakaskirjoja ovat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Samassa laissa määritellään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä. Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa palvelun arvioinnin ja prosessin tarkastelun.

Dokumentoinnin tulee olla aina lasta ja hänen huoltajaansa kunnioittavaa. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi.

Avoperhekuntoutuksen esihenkilön vastuulle kuuluvan työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystieteiden huollon potilasasiakirjojen tietosuojat”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet löytyvät henkilöstön ja asiakkaiden käyttöön THL:n sivuilta <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

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

Työskentelyn laatu, turvallisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta.

Perhekuntoutuksen omavalvonnassa tärkeitä tunnistettavia riskeihin liittyviä osa-alueita ovat palvelun viiveetön aloitus, asiakassuunnitelman mukainen työskentely, perhekuntoutuksen suunnitelman ja työskentelyn yhteenvedon sisältö ja ajantasaisuus, lapsen edun toteutuminen, molempien vanhempien, lapsen läheisverkoston sekä moniammatillisen yhteistyön huomioiminen työskentelyssä. Suunnitelman mukaisiin viiveettömiin palveluihin vastaamiseksi asiakkaalle pyritään tarjoamaan entistä joustavampia ja yksilöllisempiä kuntoutusratkaisuja, kun palveluja tarjotaan asiakkaan tarpeista käsin ja perhekuntoutuksen kotiin vietävää työtä enemmän painottaen.

Avoperhekuntoutuksen keskeisenä läpileikkaavana periaatteena on lapsen suojelu ja koko perheen kuntoutus. Tehtävänä on lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Tähän pyritään tukemalla vanhempia heidän vuorovaikutuksessaan, arjen hallinnassaan ja lasten kasvatustehtävässään. Vanhempia autetaan osoittamaan lapsilleen rakkautta, turvallisia rajoja ja arkea tukevia rakenteita.

Perhekuntoutuksen omavalvonnan tärkeitä tunnistettavia riskeihin liittyviä osa-alueita ovat palvelun oikea-aikaisuus ja viiveetön aloitus, perhekuntoutuksen suunnitelmien ja työskentelyn yhteenvedojen sisältö ja ajantasaisuus, asiakassuunnitelman mukainen työskentely, lapsen edun toteutuminen sekä vanhempien huomioiminen ja lapsen läheisverkoston huomioiminen kuntoutustyössä. Avoperhekuntoutuksen keskeinen riskitekijä on palvelun tarjoaminen oikea-aikaisesti ja viiveettömästi. Avoerhekuntoutuksen saatavuus pyritään tarvittaessa turvaamaan ottamalla asiakkuuksia porrasteisesti, mikäli työskentelyssä on lopetusvaiheen asiakkuudessa olevia perheitä ja tapaamisten tiheyttä voidaan harventaa. Lastensuojelun asiakasperheiden äkillisiin kriiseihin vastaaminen vaatii monitoimijaista yhteistyötä eikä aina toteudu riittävällä intensiteetillä.

Sosiaalityöntekijä arvioi perhekuntoutuksen tarpeen ja hakee palvelua palvelulähetteellä. Lähetteet tulevat asiakasohjauksesta avoperhekuntoutuksen työjonoon. Palvelun aloitus ei aina onnistu välittömästi, jos palveluun on ohjautunut paljon lähetteitä, eikä työntekijällä ole tilaa aloittaa palvelua välittömästi. Tällöin asiakas voi joutua odottamaan palvelun alkamista. Tällä voi olla asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Viiveetön yhteydenotto perheeseen pyritään tekemään mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Aloitusneuvottelu järjestetään perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa mahdollisimman pian. Tarvittaessa palvelujen asiakasohjausyksikön kautta perhekuntoutusta voidaan ostaa kilpailutetuilta palveluntuottajilta erillisen päätöksen pohjalta.

Avoperhekuntoutuksen suunnitelmien ja työskentely-yhteenvedojen sisällön laatu pyritään turvaamaan työstämällä sisältöä yhdessä asiakkaan ja työparin kanssa. Johtava ohjaaja lukee myös työskentelyn yhteenvedon, tällä voidaan varmistaa palvelun laadun yhdenvertaisuutta. Perhekuntoutuksen kuntoutussuunnitelma ja työskentelyn yhteenvedo käydään aina läpi asiakkaan kanssa ja niitä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyn dokumentointi toteutetaan Apotti tietojärjestelmään ja asiakkaalla on mahdollisuus nähdä kirjaukset Maisasta. Kaikissa palveluissa toteutetaan kirjaamiseen liittyvä auditointi osana laadukasta asiakastyön dokumentointia.

Jokaiselle lapselle tehdään kuntoutussuunnitelma, joka perustuu sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Avoperhekuntoutuksen edistymistä seurataan neuvotteluissa yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa sovituin määräajoin. Näissä tapaamisissa tarkastellaan, onko työskentely edennyt sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Työntekijällä on mahdollisuus olla aina tarpeen vaatiessa yhteydessä asiakkaan vastuusosiaalityöntekijään.

Lapsen edun toteutuminen on työskentelyn keskiössä. Siihen pyritään tukemalla vanhempia kasvatustehtävässään. Lasta ja perhettä tavataan eri kokoonpanoilla, jotta jokaisen perheenjäsenen näkemykset tulevat kuulluiksi ja kuntoutusta toteutetaan yksilöllisesti ja perhekohtaisesti. Tämä vaatii työntekijältä avoimuutta ja rohkeutta ottaa esille vaikeita asioita. Työntekijä saa tukea asiakasasioiden käsittelyyn lähiesihenkilöltä, tiimiltä, sosiaalityöntekijältä ja työnohjauksessa. Psykologi ja perheterapeutti osallistuvat asiakastyöhön tarvittaessa perhekohtaisesti. Tiimeillä on

käytössään joka toinen viikko syventävä tiimi, jossa käsitellään vuorotellen työparien asiakascasea systeemisen viikkokokouksen mallia mukailien. Tällä vaikutetaan asiakastyön tasalaatuisuuteen. Lapsen kannalta merkityksellisen läheisverkoston huomioiminen työskentelyn aikana on tärkeää. Perheiden erilaisten elämän tilanteiden takia lapselle tärkeät ihmiset ovat voineet jäädä huomioimatta työskentelyn aikana. Lasta on kuultava hänelle tärkeistä ihmisistä.

Liikkuva työ voi lisätä salassapito- ja vaitiolo- ja turvallisuusriskejä kuten puhelimen käyttö, dokumenttien lukeminen ja asiakastyön kirjaaminen muissa kuin omissa toimipisteissä. Henkilökuntaa on ohjeistettu salassapitoon liittyen. Lastensuojelun palveluissa on tehty monipaikkatyön ohjeistus, jonka lähiesihenkilö käy jokaisen työntekijän kanssa läpi. Asiakasasioista ei tule puhua julkisissa tiloissa ja puhuttaessa asiakkaan kanssa puhelimesta on huomioitava salassapitovelvollisuus. Työntekijöiden kannettavissa tietokoneissa on näytönsuoja, joka estää sivullista näkemästä näytön sisältöä. Työntekijät ovat vastuussa oman puhelimen ja kannettavan turvallisesta käytöstä. Monipaikkatyössä on huomioitava myös työntekijän kotona tehtävän työn osalta, ettei kodissa työskennellessään jaa salassa pidettävää tietoa epähuomiossa muille kotonaan oleville henkilöille.

Monikulttuuristen perheiden kannalta riskitekijänä on yhteisen kielen löytyminen ja yhteisen ymmärryksen turvaaminen. Tarvittaessa pyritään käyttämään asiakkaan äidinkieltä puhuvaa tulkkiä kuntoutusprosessin aikana tai muutoin vahvistamaan yhteistä ymmärrystä kuntoutumisen mahdollistamiseksi. Tämä vaatii tarvittaessa keskustelussa käytettyjen sanojen ja merkitysten avaamista. Tulkintaan käyttö ei aina ratkaise tunnekieleen perustuvan työskentelyn tarpeita. Toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan kulttuurinen moninaisuus. Henkilökunta käyttää tarvittaessa erilaisia kuvallisiakin menetelmiä ymmärretyksi tulemisen lisäämiseksi.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä ovat erityisesti työskentely yksin asiakkaan kotona. Asiakkaan kotona tapahtuviin uhka- ja vaaratilanteisiin ei ole muuta turvajärjestelmää, kuin ennakointi, puhelin ja työskentely pääsääntöisesti työparityöskentelynä. Kotiin tehtävään työhön on laadittu erillinen turvallisuusohje, joka on käsitelty avoperhekuntoutuksen tiimissä ja sitä käytetään myös perehdytyksen välineenä.

Yksintyöskentelyssä huolehditaan työn tuen rakenteista mm. keskusteluista johtavan ohjaajan kanssa, erityistyöntekijöiden tuesta, työparityöstä, tiimin tuesta ja työnohjauksesta. Salassapito on työntekijän vastuulla ja esimiesten on perehdytyksessä huolehdittava siitä, että työntekijät ovat perillä salassapidon periaatteista myös työskennellessään työpisteen ulkopuolella.

Työntekijöiden riittävä ammatillinen osaaminen ja osaamisen ylläpito perustehtävän näkökulmasta tulee järjestää kuntoutustehtävän toteuttamiseksi. Työntekijöiden osaamiskartoitus on tehty ja sen pohjalta huolehditaan perhekuntoutuksen edellyttämästä lisäkoulutuksesta ja osaamisen vahvistamisesta. Ryhmätyönohjaus ja säännölliset kehityskeskustelut esimiehen kanssa tukevat työyhteisön hyvinvointia sekä tavoitteellista ja tarkoituksenmukaista työskentelyä. Tunnistettujen riskien seuranta tehdään tiimipalaverissa ja muissa perhekuntoutuksen sovitussa rakenteissa ja korjataan toimintaa tarpeen mukaisesti. Työn kehittämisessä on tavoitteena hyödyntää lastensuojelun kokemusasiantuntijoita.

Palvelujen asiakasohjaus pyrkii järjestämään palvelut lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille ja heidän perheilleen viivytyksettä. Asiakasohjauksesta perhekuntoutukseen ohjautuneet palvelulähetteen käsitellään vähintään kerran viikossa esihenkilökokouksessa, johtava ohjaaja vastaa viiveettömästi palvelulähetteen käsittelystä. Palvelun saatavuuden nopeus riippuu paikkatilanteesta. Mikäli asiakkaalle ei löydy hänen tarvitsemaansa palvelua oikea-aikaisesti, on mahdollista, että asiakkaan tilanne saattaa oleellisesti heiketä. Tilanteen korjaaminen voi vaatia alun perin suunniteltua vahvempia tukimuotoja, jolloin pienimmän mahdollisen puuttumisen periaate ei toteudu ja perheen kuntoutusprosessi voi pitkittyä. Mikäli perhekuntoutuksesta ei voida tarjota palvelua, palautetaan palvelulähete käsittelyn jälkeen palvelujen asiakasohjaukseen. Palvelujen asiakasohjaus järjestää asiakkaalle tuen esim. ostopalveluista. Uudelleen ohjattu palvelulähete käsitellään perhekuntoutuksen asiakasohjausryhmässä, jossa myös lupa ostoon harkitaan.

Avoperhekuntoutuksen työryhmässä tehdään vuosittain työsuojelupakkiin vaarojen arviointi sekä ohjeistetaan ja kannustetaan työntekijöitä kirjaamaan uhka- ja vaaratilanteet, läheltä piti- tilanteet sekä vaaratekijät työsuojelupakkiin. Turvallisuusasiat ovat esillä tiimi- ja vikkokokouksissa. Ilmoitukset käsitellään ensin yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Tämän jälkeen ilmoituksen sisältö käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa tiimikokouksessa ja tehdään tarvittavia muutoksia työprosesseihin työskentelyn turvallisuuteen liittyen. Jos ilmoitus liittyy asiakastyöhön, ilmoituksen sisältö käsitellään vielä yhdessä asiakasperheen kanssa ja sovitaan tarvittavista sopimuksista tai muutoksista työskentelyyn liittyen, joko työskentelyn sisältöön tai tapaamispaikkaan liittyen. Tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen tilanteesta ja työskentelyn jatkuminen. Tiimikokouksessa käsitellään asiakkaaseen liittyviä turvallisuustekijöitä ja mikäli havaitaan turvallisuustilanteen muuttuneen, voidaan tapaamiset siirtää toteutettaviksi toimipisteessä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan vastuu sosiaalityöntekijään ja käydään, keskustelu onko kotiin tehtävää työtä mahdollista jatkaa. Tarvittaessa perhekuntoutuksen esihenkilöiden kokouksessa mietitään, kuinka työntekijöitä voidaan tukea käsittelemään erilaisia ja yllättäviä asiakastilanteita.

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Avoperhekuntoutuksessa työntekijät arvioivat yhdessä johtavan ohjaajan kanssa kotiin tehtävän työn uhka- ja vaaratekijöitä. Mikäli asiakastyössä koetaan esiintyvän ilmeistä väkivallan uhkaa avoperhekuntoutuksen työntekijät noudattavat työnantajan määräyksiä, ohjeita sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Henkilökunnalla on käytössään kotiin tehtävän työn turvallisuusohjeet. Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan uhka- ja väkivaltatilanteista esihenkilölleen Työsuojelupakin kautta ja asiakascase käsittelyssä tiimikokouksissaan. Sattuneet läheltä piti- sekä uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään työpaikalla esihenkilön johdolla ja niistä opitaan. Syyllistämätön ja avoin keskustelu ilmapiiri edistää työturvallisuutta.

Avoperhekuntoutuksen työntekijät ovat tietoisia siitä, että asiakkaalla, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa ja kirjaukset ovat nähtävillä Maisassa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

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

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja 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§.)

Avoperhekuntoutuksessa henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tilanteen niin vaatiessa. Esihenkilö tukee työntekijää ilmoituksen tekemisessä tai tehtäessä arvioita ilmoituksen tarpeellisuudesta. Ilmoitus tehdään Helmen verkkosivulla Työkalut osiossa SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään. SPro ilmoitus tulee käsiteltäväksi esihenkilölle. Hän kokoaa tarvittavat henkilöt käsittelemään asiaa ja

pyytää tarvittaessa lisäselvitystä tilanteeseen. Avoperhekuntoutuksen johtava ohjaaja kirjaa ehdotuksen toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään tai kirjaa ilmoitukseen miksi toimenpiteitä ei tarvita. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön päällikkö käsittelee oman yksikön ilmoitukset ja kuittaa käsittelyn valmiiksi. Ilmoitukset käsitellään lastensuojelun johtajan toimesta myös Lastensuojelun ja perhesosiaalityön Astu kokouksessa kerran kuukaudessa. Tarvittaessa siellä voidaan sopia jatkotoimenpiteistä, mikäli niitä tarvitaan. Ilmoitukset käsitellään lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden esihenkilökokouksessa kaksi kertaa vuodessa.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Hallinnon kehittämispalvelut tukevat esihenkilöitä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

Lastensuojelun palveluissa on käytössä Asiakasturvallisuus- kokous, joka kokoontuu lastensuojelun johtajan johdolla kerran kuukaudessa. Asiakasturvallisuuskokouksissa käsitellään kootusti alayksiköistä tulleet Haipro- ja Spro ilmoitukset, vakavat haittatapahtumailmoitukset, toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut sekä mahdolliset valvontaan liittyvät asiat. Asiakasturvallisuuskokous määrittelee tämän pohjalta tarvittavat korjaavat tai toimintaa kehittävät toimenpiteet esiin tulleiden haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi myös alayksikötasolla.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilölle, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehty ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittamaan asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Avoperhekuntoutuksessa henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään. SPro ilmoitus tulee käsiteltäväksi esihenkilölle. Hän kokoaa tarvittavat henkilöt käsittelemään asiaa ja pyytää tarvittaessa lisäselvitystä tilanteeseen. Ilmoitukset käsitellään lastensuojelun palveluiden esihenkilökokouksessa kaksi kertaa vuodessa.

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja, tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työsuojelupakki on myös väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Avoperhekuntoutuksessa henkilöstö on ohjeistettu tekemään ilmoitukset viiveettä matalalla kynnyksellä työsuojelupakkiin. Ilmoitukset käsitellään ensin yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Tämän jälkeen ilmoituksen sisältö käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa tiimikokouksessa ja tehdään tarvittavia muutoksia työprosesseihin työskentelyn turvallisuuteen liittyen. Jos ilmoitus liittyy asiakastyöhön, ilmoituksen sisältö käsitellään vielä yhdessä perheen kanssa ja sovitaan tarvittavista sopimuksista tai muutoksista työskentelyyn liittyen. Tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen tilanteessa ja työskentelyn jatkuminen. Tarvittaessa perhekuntoutuksen esihenkilöiden kokouksessa mietitään, kuinka työntekijöitä voidaan tukea käsittelemään erilaisia ja yllättäviä asiakastilanteita sekä muuttamaan toimintatapoja ja kuntoutusprosesseja turvallisemmiksi.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään lastensuojelun palveluiden esihenkilökokouksessa kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa työsuojeluvaltuutetut ovat käsittelyssä mukana.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö johtava ohjaaja ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti -tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määritellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen

seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Avoperhekuntoutuksen tiimissä käsitellään viikoittain oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia tai kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla. Perhekuntoutuksen yhteisessä esihenkilökokouksessa tämä on esityslistalla joka viikko. Uudet ilmoitukset käydään läpi ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi / johtoryhmä
				Asiakasturvallisuuskokous
HaiPro	Johtava ohjaaja/ tiimikokous	Viiveettä	Alayksikön ja yksikön päällikkö	1 krt / kk
SPro	Johtava ohjaaja/ tiimikokous	Viiveettä	Alayksikön ja yksikön päällikkö	1 lrt / kk
Työsuojelupakki	Johtava ohjaaja/ tiimikokous	Viiveettä	Johtava ohjaaja ja perhekuntoutuksen päällikkö	Johtoryhmä säännöllisesti Alayksikön rakeneissa viiveettä

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

STM on julkaissut vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta uuden oppaan sosiaali- ja terveydenhuollolle. Opas on tarkoitettu kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Oppaassa on kuvattu vaaratapahtumien tutkinnan keskeiset periaatteet, tutkinnan toteutus ja tutkintoihin perustuva toiminnan kehittäminen. Oppaan on laatinut vakavien vaaratapahtumien tutkintaoppaan päivittämisen työryhmä, jonka toimikausi päättyi 31.5.2023.

[Vakavien vaaratapahtumien tutkinta - Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille](#)

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, sairaalahoitoon 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.

Haastavien tilanteiden purkaminen on tärkeää ja tähän toimintamallina on Heti purku- työkaverin tuki. Tilanne puretaan tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kesken mahdollisimman pian. Avoperhekuntoutuksessa työparin tai johtavan ohjaajan kanssa. Vaaratapahtumien ja epäkohtien jälkipurkuun esihenkilö arvioi tarvitaanko Defusing-keskustelua. Esihenkilön kanssa sovitaan jatkosta, kuinka toimitaan tämän jälkeen. Terveydenhuoltoon hakeutumisen tarpeellisuus tulee myös arvioitavaksi. Työntekijä voi olla aina yhteydessä työterveyteen.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) tavoitteina Helsingissä on edistää kaupunkilaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta arjen ympäristöissä. HYTE-työllä edistetään oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja asukkaiden mahdollisuuksia osallisuuteen, ehkäistään hyvinvointi- ja terveyseroja, syrjäytymistä ja yksinäisyyttä samoin kuin edistetään tietoon perustuvien ehkäisevien toimintatapojen ja mallien käyttöä ja tuetaan sosiaalisesti, ekologisesti sekä taloudellisesti kestäväan kaupungin kehitystä.

HYTE-työ on kaupungin eri toimialojen ja kumppaneiden kanssa yhteistyössä toteuttamaa yksilöön, perheeseen, yhteisöihin, väestöön ja näiden elinympäristöihin kohdistuvaa toimintaa. Helsingin kaupunkistrategian 2021–2025 mukaan Helsingissä jokaisen iästä ja terveydentilasta riippumatta tulee voida elää hyvää, turvallista ja omanlaistansa elämää. Kaupunkilaisilla on mahdollisuus toteuttaa itseään ja luoda mahdollisuuksia hyvinvointinsa lisäämiseen. Yhdenvertaisuus, tasa-arvo, ihmisoikeudet ja osallisuuden kokemukset ovat edellytys hyvälle elämälle. Helsingiläisillä on mahdollista elää turvallisesti viihtyisässä ja kauniissa kaupunkitilassa positiivisesti omaleimaisissa kaupunginosissa.

Uudistetun lainsäädännön mukaan kunnan on edistettävä asukkaidensa hyvinvointia ja terveyttä sekä strategisessa suunnittelussaan asetettava hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi tavoitteet ja määriteltävä tavoitteita tukevat toimenpiteet. Kunnan on seurattava kuntalaisten elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Kunnassa on raportoitava kuntalaisten hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä valtuustolle vuosittain. Lisäksi kunnassa on valmistettava valtuustolle valtuustokausittain hyvinvointisuunnitelma ja -kertomus edellä mainituista asioista.

[Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022-2025](#)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä rakennetaan valtuustokausittain valittujen painopisteiden kautta.

Vuosina 2022–2025 edistetään

- mielen hyvinvointia
- mahdollisuuksia harrastamiseen ja vapaa-ajan toimintaan
- arjen liikkumista
- terveellisiä elintapoja
- hyvien väestösuhteiden syntymistä
- turvallisen ja kauniin kaupungin kehittymistä.

Avoperhekuntoutuksessa kannustetaan lapsia harrastamiseen, vapaa-ajan toimintaan ja liikkumiseen kannustavan esimerkin ja toiminnallisten menetelmien hyödyntämisellä. Lapsiperheitä ohjataan oman

toiminta-alueen leikkipuistoihin ja ulkoiluun, yhdessä henkilöstön kanssa. Avoperhekuntoutuksen työskentely toteutuu suhdeperusteisena. Asiakkaan toiminta edellytyksiä vahvistetaan yksilöllisillä ja perhekohtaisilla tapaamisilla. Riittävän intensiivinen ja pitkäkestoinen työskentelysuhde vahvistaa asiakkaan itsenäistä toimijuutta ja omien tarpeiden puheeksi ottamista. Vanhemman vastuu on toimia vastuullisena aikuisena huomioiden lapsen oikeudet ja velvollisuudet ja kunnioittaa niitä. Vanhemman toimijuutta vahvistetaan heidän yksilöllisillä tapaamisillaan.

Avoperhekuntoutuksessa työpari osallistuu asiakkaana olevien lasten terveydenhoidon tapaamiseen vanhemman kanssa sopien. Vanhempia tuetaan esim. saattamalla lasta terveydenhuollon tapaamiin. Vauvaperheiden kohdalla osallisuus neuvolakäynneille voidaan toteuttaa yhteistyössä vanhemman kanssa. Vanhemmalle annetaan myös palveluohjantaa tarpeen vaatiessa esimerkiksi mielenterveyspalveluihin. Sairaanhoidaja ja toimintaterapeutti toteuttavat alkukartoituksen perheen tilanteesta ja voivat auttaa tarvittavien palvelujen kartoituksessa ja yhteydenotoissa.

Avoperhekuntoutuksessa tuetaan vanhempaa tunnistamaan omaa ja nuoren terveydentilaa sekä ohjataan vanhempaa nuoren terveyden hoidossa. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina perheen oman alueen terveyskeskuspalveluita. Kiireellisissä tapauksissa on käytössä HUS lasten ja nuorten päivystys. HUS:ssa lasten lähin päivystys on Uudessa lastensairaalassa. Ensisijaisesti nuoren sairastuessa otetaan yhteyttä omaan terveyskeskukseen, päivystävään lääkäriin tai pääkaupunkiseudulla terveydenhuollon palvelunumeroon puh. 09 310 10023. Kiireellisessä asiassa oman terveysaseman ollessa suljettuna soita päivystysavun numeroon 116117.

Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetaan hätänumeroon 112.

Lasten päivystys

Käyntiosoite

Uusi lastensairaala

Stenbäckinkatu 9, Helsinki

1. kerros, A-ovi

Postiosoite

PL 347

00029 HUS

Yhteydenotot

Neuvontapuhelut: 116 117 / Päivystysapu

Hätätapauksissa (esim. vaikea hengenahdistus, iso vuotava haava tai kouristava lapsi) soitetaan hätänumeroon 112. Ensihoitajat arvioivat hoidontarpeen ja kuljettavat potilaan oikeaan hoitopaikkaan.

Päivystys on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa:

Päivystyksessä hoidetaan 0–15-vuotiaita potilaita kaikilta erikoisaloilta. Pääsääntöisesti hoitoon tullaan lähetteellä. Osa potilaista on kriittisesti sairaita, osa taas tarvitsee tutkimuksia, seurantaa tai muun sairaanhoidon arviota. Päivystyksessä toimii myös tapaturmavastaanotto, jonne potilaat tulevat sovitusti jälkitarkastukseen.

4.3.2 Ravitsemus

Asiakastyö toteutetaan asiakkaan kotiin ja luontaiseen toimintaympäristöön. Vanhemmat vastaavat lastensa ravitsemuksesta. Avoperhekuntoutuksen sairaanhoidaja ja toimintaterapeutti tekevät kartoituskäynnin uuden asiakkuuden alkaessa. Tässä tapaamisessa käydään läpi myös ravitsemukseen liittyviä asioita. Lastensuojeluun on nimetty ravitsemusterapeutti jota voimme tarvittaessa konsultoida. Työn sisältöön voidaan sisällyttää myös ravitsemukseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa työparin toimesta. Vauvatiimin sosiaaliohjaajat ohjaavat vanhempia oikea-aikaiseen ravitsemukseen ja riittävään nesteen saantiin vauvojen osalta. Nepsy tiimissä isompien lasten osalta huolehditaan retkillä riittävästä ravitsemuksesta ja nesteytyksensä.

Konsultoituessa ravitsemusterapeutit ohjaavat yksilöllisesti sopivan erityisruokavalion koostamisessa ja toteuttamisessa. Oikea aikainen ravitsemusterapia ja -hoito tukee kuntoutumista ja ehkäisee virheravitsemusta.

Ravitsemusterapeutit toimivat asiantuntijoina sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluissa ravitsemushoidon ja -terveyden edistämisen suunnittelussa ja kehittämisessä sekä vaikuttavuuden arvioinnissa. Asiantuntijatyöhön kuuluvat myös erilaisten potilasryhmien ravitsemusohjaus, yleisölle suunnatut ravitsemusterveyden edistämisen tapahtumat, ohjausmateriaalin tuottaminen ja viestintä sekä muun henkilöstön työn tukeminen ja koulutus.

4.3.3 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

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 henkilöllä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esihenkilölleen tai ilmoittaa suullisesti. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveystasemalla.

Tartuntataudit ovat infektioitauteja. Tarttuvien tautien lähteenä voi olla ihminen, eläin tai ympäristö. Monia tauteja voidaan ehkäistä esimerkiksi noudattamalla hyvää käsi- ja elintarvikehygieniaa. Myös rokotukset, seksuaaliterveyden edistäminen ja hoitoon liittyvien infektioiden torjunta ovat tärkeä osa tartuntatautiin torjuntaa.

Henkilökunnalta edellytetään tartuntalain mukainen henkilöstön rokotesuoja ja kausi influenssarokote. Henkilökunta antaa selvityksen esihenkilölle. Välittömässä asiakastyössä vauvoja ja alle yksivuotiaita lapsia hoitavien työntekijöiden tulee antaa todistus myös hinkuyskärokotteen voimassaolosta.

Rokotesuoja vaatimus tuodaan esille rekrytoituessa työpaikkailmoituksessa ja työhaastattelussa. Henkilöä ei voida ottaa tehtävään, mikäli selvitystä ei esitetä tai annetusta selvityksestä ilmenee, että rokotesuoja ei ole riittävä.

Vaarojen arvioinnissa on tunnistettu tartuntatautiin ja infektioiden tartuntariskit. Uusien asiakkaiden osalta ei ole aina riittävästi tietoa perheen tilanteesta. Työntekijän tulee huomioida myös oman toiminnan vaikutukset suhteessa asiakasperheeseen. Työhön ei tulla sairaana eikä kotikäyntejä toteuteta, mikäli on riski altistaa asiakkaat. Asiakkuuden alussa perheen kanssa käydään keskustelua, kuinka toimia lapsen tai vanhemman sairastuessa. Perheiden kodeissa tulee kiinnittää huomiota myös kodin olosuhteisiin, ettei henkilökunta saa sieltä tartuntaa. Hyvä ennakointi ja käsihygienia auttaa myös tässä. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Henkilökunnalle on tilattu työlaukkuun mukaan otettavaksi pienet käsihuhdepullot.

Työntekijät keskustelevala oman lähiesihenkilönsä kanssa perheen tilanteesta ja tekevät jatkotyöskentelyn suunnitelmaa, mikäli hygienia tai tartuntatautiin osalta rikit ovat olemassa. Tarvittaessa henkilökunnan tulee käyttää hengityssuojainta. Sairaana ei tulla työhön eikä asiakaskäyntiä toteuteta asiakkaan kotiin, mikäli tiedetään asiakkaalla olevan tartuntatauti. Avoperhekuntoutuksessa käydään keskustelua tarvittaessa hygieniakäytännöistä esihenkilön kanssa.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Avoperhekuntoutuksen henkilökunta ei toteuta lääkehoitoa. Asiakkaat ovat lastensuojelun avohuollon asiakkaita ja vanhemmat vastaavat lastensa ja omasta lääkehoidosta terveydenhuollon ohjeistuksen mukaisesti. Avoperhekuntoutuksessa asiakkaat voivat konsultoida sairaanhoitajaa tarvittaessa tukea lääkehoidon toteuttamiseen oman lapsensa kanssa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Avoperhekuntoutuksessa ei ole lääkinnällisiä laitteita käytössä.

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määraajat

Helsingin lastensuojelussa on käytössä yhdenmukainen arviointimalli, jonka avulla arvioidaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa heidän tarvitsemaansa tukea ja apua. Yhteistyössä perheen kanssa käsitellään lapsen ja vanhempien arkea, ihmissuhteita, huolia, vahvuuksia ja voimavaroja. Tuen tarpeen arviointi perustuu lapsen ja vanhempien omiin käsityksiin tilanteesta ja tuen tarpeesta sekä sosiaalityöntekijän näkemykseen tilanteesta ja tuen tarpeesta. Arvioinnin tuloksena on suunnitelma niistä tukipalveluista, joita lapsi ja perhe mahdollisesti jatkossa tarvitsevat ja joista he hyötyvät.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Asiakassuunnitelman tulee olla ajantasainen. Avoperhekuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen ja motivaatioon. Lasten ja vanhempien tulee sitoutua intensiiviseen kotona ja lapsen luontaisessa toimintaympäristössä tapahtuvaan kuntoutukseen. Vanhemman mielenterveyden- tai päihdekuntoutuksen tulee olla sillä tasolla, että hän kykenee osallistumaan aktiivisesti työskentelyyn osana lapsen yksilöllistä kuntoutusta.

Sosiaalityöntekijä arvioi perhekuntoutuksen tarpeen ja hakee palvelua palvelulähetteellä. Lähetteet tulevat avopalveluiden asiakasohjauksesta suoraan avoperhekuntoutuksen työjonoon. Avoperhekuntoutuksen aloituksesta ja ajankohdasta sovitaan vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli aloitus ei ole mahdollista heti käy johtava ohjaaja keskustelun palvelun tilaajan kanssa, onko lasten ja perheen tilanne sellainen, että he voivat odottaa palveluun pääsyä. Palvelun aloitus ei aina onnistu välittömästi, jos palveluun on ohjautunut paljon lähetteitä, eikä työntekijällä ole tilaa aloittaa palvelua välittömästi. Tällöin asiakas voi joutua odottamaan palvelun alkamista. Tällä voi olla asiakkaan

tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Viiveetön yhteydenotto perheeseen pyritään tekemään mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Aloitusneuvottelu järjestetään perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa mahdollisimman pian. Tarvittaessa palvelujen asiakasohjausyksikön kautta perhekuntoutusta voidaan ostaa kilpailutetuilta palveluntuottajilta erillisen päätöksen pohjalta. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen perheen tilanteesta voivatko he jäädä odottamaan palvelusta vapautuvaa paikkaa.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Lapsella on perhekuntoutukseen tullessaan lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma (LsL 30§). Tämän lisäksi lapselle laaditaan sosiaalihuollon asiakaslakiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma (SHAL 7§), jota kutsutaan perhekuntoutussuunnitelmaksi. Suunnitelma laaditaan yhdessä perheen kanssa ja siihen kirjataan tavoitteiden lisäksi konkreettisia keinoja niiden saavuttamiseksi. Perhekuntoutussuunnitelma eroaa asiakassuunnitelmasta siten, että se on tarkoitettu perheen ja työntekijöiden yhteiseksi työvälineeksi ja se on määräaikainen kuntoutuksen keston liittyen.

Avoperhekuntoutuksessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava kuntoutussuunnitelma ja jatkossa perhekuntoutuksen toteuttamissuunnitelma. Sosiaalityöntekijä hakee palvelua palvelulähetteellä ja tekee Perhekuntoutuksen aloituksesta päätöksen. Avoperhekuntoutuksen työskentely aloitetaan aloitustapaamisella/aloitusneuvottelulla, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä ja Avoperhekuntoutukselta nimetty sosiaaliohjaaja työpari ja tarvittaessa muiden kuntouttavien tahojen edustajat.

Neuvottelussa kirjataan työskentelyn tavoitteet, menetelmät ja mahdollisesti sovitaan jo seuraava neuvottelu. Kuntoutussuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa. Suunnitelman avulla seurataan lapsen ja perheen palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia ja kuntoutumisen edistymistä. Kuntoutuksen tavoitteita tarkistetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa noin kahden kuukauden kuluttua välineuvottelussa tai lapsen, nuoren tai vanhemman toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa. Jos perheellä on muita palveluita, niin yhteistyötä tehdään heidän kanssaan perheen luvalla. Työpari tekee ennen tapaamista Apotissa ajanvarauksen sen suunnitelman mukaisesti mikä kunkin tapaamisen sisältö ja tarkoitus on. Asiakas näkee varatun ajan Maisassa. Asiakastapaamisia on keskimäärin kaksi viikossa. Asiakkaan hyvinvointia seurataan viikoittain Fit menetelmän avulla.

Perhekuntoutuksen työskentelyä seurataan ajantasaisesti kirjaamalla kaikki tapaamiset asiakastietojärjestelmään (Apotti).

Perhekuntoutusjakson päättyessä tehdään työskentelystä yhteenveto yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajansa kanssa. Yhteenvedossa tuodaan esille lapsen ja vanhempien voimavarat sekä näkemykset tuen tarpeesta jatkossa ja heidän mielipiteensä kuntoutuksen vaikuttavuudesta. Työskentelyn päättyessä työntekijä kirjaa myös oman näkemyksensä työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta. Yhteistyössä sosiaalityöntekijän, perheen ja työntekijöiden kanssa tehdään suunnitelmaa millaisesta tuesta perhe hyötyisi kuntoutusjakson jälkeen, mikäli tarvetta on.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Avoperhekuntoutuksen henkilökunnalla on käytössään erilaisia välineitä, joilla he voivat lisätä ymmärretyksi tulemistaan. Tulkkia käytetään niissä asiakkuuksissa, joihin oma kielitaito ei riitä.

Mikäli henkilökunta havaitsee työssään asiakkaaseen liittyvää ruumiillista ja henkistä väkivaltaa, huonoa kohtelua tai hyväksikäyttöä tulee se ottaa puheeksi perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tästä tulee tehdä myös lastensuojelu- ja rikosilmoitus. Toimialalla on toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla.

Avoperhekuntoutuksessa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan kuntoutuksen aikana. Työskentelyä suunnitellaan yhdessä lapsen, hänen vanhempiensa ja sosiaalityöntekijän kanssa yksilö- ja perhekohtaisesti. Asiakkaalle tehdään kuntoutussuunnitelma yhteistyössä heidän kanssaan. Asiakastapaamiset sovitaan ennakkolisesti asiakkaan kanssa yhteistyössä. Mahdollisista muutoksista informoidaan asiakasta tai työparia. Työpari sopii yksilö- tai perhetapaamisten sisällöstä ennakoon tai toimintatapaa muokataan tilanteeseen ja yksilölliseen kuntoisuuteen sopivaksi. Toiminta perustuu suhteeseen ja vapaaehtoisuuteen. Palvelua toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakkailta pyydetään palautetta joka tapaamisen jälkeen, jotta työskentelyä voidaan kehittää ja räätälöidä asiakkaan tarpeista lähteväksi. Työskentelyä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan säännöllisesti vähintään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa useammin lapsen tai vanhemman tilanteen muuttuessa. Yhdessä tutkitaan tavoitteiden toteutumista ja arvioidaan työskentelyn jatkumista asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Avoperhekuntoutuksessa on käytössä FIT palautetietoinen työskentely, jonka avulla seurataan asiakkaan hyvinvointia ja kokemusta tapaamisista kerran viikossa. Saadun palautteen perusteella voidaan muokata työskentelyä tarpeen mukaisesti.

Avoperhekuntoutuksessa henkilökunta ei voi käyttää mitään lastensuojelullisia rajoitustoimenpiteitä. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- Omaehtoisien toiminnan mahdollistaminen
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia.

Avoperhekuntoutuksessa lapsi ja vanhemmat osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja tapaamisiin. Heidän kanssaan sovitaan yhteydenpidon muodot läheisiin ja muihin hoitotahoihin. Vastuusosiaalityöntekijä voi sopia vanhempien kanssa läheisneuvonpidosta, johon vanhemmat voivat kutsua heille merkityksellisiä henkilöitä, joista voisi olla tukea heidän perheensä arkeen ja tilanteeseensa. Asiakkaat osallistuvat työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Asiakkailta pyydetään palautetta työskentelystä, onko tapaamisen sisältö vastannut asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteiden saavuttamiseen. Tapaamiset rakennetaan yhdessä asiakasperheen kanssa. Sovitaan yhdessä, keitä perheenjäseniä on hyvä olla milloinkin tapaamisissa läsnä. Tarvittaessa käytetään tulkia, jotta voidaan varmistua työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen ymmärretyksi tuleminen.

Lapsen ja vanhemman osallisuus ja toimijuuden vahvistaminen ovat työskentelyn keskiössä. Tavoitteena on yhteinen kirjaaminen asiakkaan kanssa ja asiakas voi lukea häntä koskevat kirjaukset reaaliajassa Maisasta. Kotiin tehtävä avoperhekuntoutus on erityisen herkkä toimintaympäristö koska kuntoutustyö tapahtuu asiakkaan kotona ja hänen luontaisessa toimintaympäristössään. Työskentelyssä tulee huomioida jokaisen perheenjäsenen ainutkertaisuus ja erityisyys sekä osallisuus läheisverkostoissa. Perhettä tuetaan suhteiden ylläpitämisessä tai autetaan luomaan yhteyksiä katkenneissa suhteissa.

Asiakastyöhön voi sisältyä ryhmämuotoista toimintaa muiden lastansuojelun asiakasperheiden kanssa. Tämä perustuu asiakkaan ja hänen huoltajansa vapaaehtoisuuteen ja tarveperustaiseen harkintaan. Avohuollon tukitoimena tapahtuvassa työskentelyssä vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat kuntoutuksen mahdollistumisen, lisäksi huomioidaan, että 12 vuotta täyttänyt lapsi käyttää puhevaltaa omassa asiassaan. Avoperhekuntoutuksessa kunnioitetaan kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Syksystä 2023 alkaen avoperhekuntoutuksessa on otettu käyttöön asiakastyössä FIT (Feedback informed treatment) palautetietoinen työskentelymalli. FIT on näyttöön perustuva lähestymistapa, joka perustuu asiakastyön jatkuvaan seurantaan reaaliajassa ja dialogissa asiakkaan kanssa ja auttaa työntekijää muokkaamaan työskentelyä asiakkaalle sopivammaksi. Työskentelyssä mitataan asiakkaan hyvinvointia sekä kokemusta palvelusta viikoittain. Työskentelyn avulla on mahdollista mitata ja parantaa työskentelyn tuloksia. FIT auttaa tunnistamaan asiakastyön prosesseja, jotka eivät etene ja joissa tarvitaan muutosta sekä auttaa ehkäisemään asiakkaiden ennakoimattomia keskeyttämisiiä. Fit työskentelyä seurataan asiakastyön syventävissä tiimeissä. Fit työskentely on sidottu myös osaksi systeemistä työorientaatiota. Asiakkaan kanssa käydään keskustelu palautteesta ja siihen vaikuttaneista asioista. Se auttaa myös fokuoimaan työtä asiakkaalle merkityksellisiin muutostarpeisiin.

Asiakkaat antavat palautetta myös suoraan työntekijöille asiakaskäynneillä. Henkilökunta saa palautetta myös jakson keston liittyen ja usein perheillä olisi toive pidempikestoisesta kuntouttavasta työstä. Kuntoutusprosessit ovat määräaikaista ja tarveperusteisia. Palvelun kestoa voidaan arvioida yhdessä sosiaalityöntekijän, työparin ja perheen kanssa. Mikäli perhe tai lapset tarvitsevat uuden jakson voivat he tai sosiaalityöntekijä toivoa samaa työparia uudellekin jaksolle. Tähän pyritään vaikuttamaan myönteisesti, mikäli työparilla on tilaa ottaa alkavia asiakkaita. Asiakkailta saatua palautetta käsitellään työryhmän tiimikokouksessa esihenkilö johtoisesti.

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. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista

- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

Helsingin kaupunki järjestää sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa.

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja 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 sosiaalihuoltoa 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 aiheutonta 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>)

Toimialatasolla vastausten ja selvitysten laatiminen muistutuksiin ja kanteluihin on kuvattu toimialan ohjeessa PYSY038.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä muistutuksiin vastaa lastensuojelun johtaja yhdessä sen yksikön päällikön kanssa, jota muistutusasia koskee. Kanteluasioissa lastensuojelun ja perhesosiaalityön kokoavan selvityksen antavat niin ikään lastensuojelun johtaja ja ao. päällikkö. Muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisen vaiheet palvelussa on mallinnettu, ja vastausten valmisteluun nimetty valmistelijat. Muistutus- ja kanteluasioista nousevat havainnot käsitellään kuukausittain lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasturvallisuuskokouksessa.

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 aiheutonta 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>)

Perhekuntoutuksessa käsitellään alayksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut kaupungin pysyväisohjeen mukaisesti (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) ja toiminnan vastuuhenkilö perhekuntoutuksen päällikkö antaa vastauksensa kuukauden määräajassa. Mikäli muistutuksen tai kantelun seurauksena havaitaan vakavia puutteita perhekuntoutuksen toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön 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.

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, Sotepen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Henkilökunnalta edellytetään ennen työhön ryhtymistä rikostaustaselvitys.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon 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- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Henkilökuntaa rekrytoitaessa alayksikön esihenkilöt toimivat näiden ohjeiden mukaisesti. Hakuasiakirjassa kysytään hakijalta suosittelijaa haettavaan tehtävään. Esihenkilö on yhteydessä suosittelijaan ja käy keskustelua hakijan kelpoisuudesta ja asiakas työskentelyn laadusta suosittelijan kanssa ennen valintaa tehtävään. Avoperhekuntoutuksessa on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä

on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Huolellisella ja laadukkaalla rekryointimenettelyllä sekä rekryointiprosessiin liittyvillä päihdetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuus selvityksillä ennalta ehkäistään aiheuttamia riskejä.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena tulee olla, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstö suunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekryointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveystalouksissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekryointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Perhekuntoutuksessa vakituisiin toimiin hakuesityksen tekee johtava ohjaaja (6 taso) kaupungin Helbit järjestelmään samoin kuin hakuasiakirjat. Esityksen hausta hyväksyy Perhekuntoutuksen päällikkö (5taso) kuka vahvistaa myös henkilövalinnan. Pääsääntöisesti Avoperhekuntoutuksen rekryoinnin haastattelut on toteutettu yksilöhaastatteluina päällikön ja johtavan ohjaajan toimesta. Toisinaan haastatteluun on voinut osallistua sosiaaliohjaaja tai sairaanhoitaja tai toimintaterapeutti esihenkilöiden lisäksi. Laadukkaan valinnan tueksi Perhekuntoutuksessa on käytössä haastattelun pisteytystaulukko, jossa arvioidaan hakijan motivaatio, koulutus, työkokemus, näkemys tehtävästä ja ammatillisuus, yhteistyö ja ihmissuhdetaidot sekä persoonallisuus. Tällä saadaan näkyville haastateltujen henkilöiden eroavaisuuksia.

Avoperhekuntoutuksessa työskentelee moniammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva työryhmä. Työryhmän esihenkilönä toimii johtava ohjaaja. Avoperhekuntoutuksen tiimi on jaettu kahteen ryhmään, vauvaperheiden kanssa työskentelevään vauvatiimiin ja neuropsykiatrisesti oireilevien lasten perheiden kanssa työskentelevään nepsytiimiin. Henkilökunnan ammatillisen osaamisen ja koulutuksen hyödyntäminen tulee näin parhaiten asiakkaiden hyödyksi.

Avoperhekuntoutuksessa henkilökunnan pidempiin sijaisuuksiin rekryointi suoritetaan samalla periaatteella kuin vakinaiseen toimeen. Määrämittaisiin sijaisuuksiin valinnan voi tehdä johtava ohjaaja. Lyhytaikaisia sijaisia avoperhekuntoutukseen ei palkata, koska työ on suhdeperusteista.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Perhekuntoutuksen päällikkö	0,5	
Johtava ohjaaja	1	
Sairaanhoitaja	1	

Toimintaterapeutti	1	
Sosiaaliohjaaja	12	
Psykologi	0,5	
Psykoterapeutti	0,4	
Yhteensä	-	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään. Henkilökunnalla on monipuolinen näyttöön perustuvien menetelmien osaaminen ja osalla työryhmän jäsenistä on erityisosaamista lapsen kaltoinkohtelun katkaisuun, LKK työskentelyyn.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on laadittu työpistekohtaiset koulutuspolut ja niiden seuranta. Koulutuspolkuja ja koulutettujen määriä seurataan henkilöstön kanssa, työpistekohtaisesti ja alayksikkötasolla. Koulustarpeista viestitään lastensuojelun johdolle. Koulutuspolku voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen 1. perehtyvä 2. pätevä 3.taitava ja 4. asiantuntija. Avoperhekuntoutuksessa johtava ohjaaja tekee suunnitelman uuden työntekijän perehdytyksestä ja jakaa vastuut henkilökunnan kanssa. Osana perehdytystä käytämme Onni järjestelmään laadittavaa perehdytysuunnitelmaa. Työntekijä saa työparikseen mentorin kenen ohjauksessa hän perehtyy asiakastyön toteuttamiseen. Apotti tukihenkilöt auttavat perehdytyksessä myös.

Osaamisen varmistamisesta vastaavat esihenkilöt. Työntekijöille määritellään ensimmäisille kuukausille mentorit, jotka huolehtivat perehdytyksen etenemisestä. Sotepe-toimialalla järjestetään myös mentorointikoulutuksia, joihin palveluiden henkilöstöä tuetaan. Työtiimeillä on oma työnohjaus, jonka avulla vahvistetaan myös osaamisen kehittymistä. Osaamisen kehittyessä myös menetelmäkoulutetuille järjestetään täydennyskoulutusta ja menetelmätyöpajoja. Johtava ohjaaja käy Onni keskustelussa läpi myös koulutus ja kehittymissuunnitelmaa yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoidaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille 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.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitä eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi asiakastyötä tekevällä henkilökunnalla on ryhmätyönohjaukset, näyttöön perustuvien menetelmien käyttöön liittyvää case työnohjausta, sekä säännölliset tapaamiset oman esihenkilönsä kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyillä ja Kunta10-kyselyllä. Lastensuojelun palveluissa otettiin käyttöön fiilismittari vuoden 2018 aikana. Eri tavoin kerättyä ja saatua asiakas ja henkilöstökokemusta hyödynnetään työn vaikuttavuutta ja tuottavuutta sekä työhyvinvointia kehitettäessä.

Avoperhekuntoutuksen työ toteutetaan työparityönä asiakkaan kotiin. Työ toteutetaan monipaikka työn ohjeistuksen mukaan. Avoperhekuntoutuksessa on sovittu yhteiset monipaikkaisen työn pelisäännöt.

Monipaikkaisella työllä tarkoitetaan työskentelyä, jossa työtä tehdään useassa paikassa (esimerkiksi työpaikalla, kotona, asiakkaan luona tai muissa toimitiloissa). Monipaikkaisessa työssä on mahdollista, että työntekijä voi itse valita työskentelypaikkansa tai työskentelypaikat voivat määräytyä työtehtävien, asiakkaiden tarpeiden tai työnantajan ohjeistusten mukaisesti.

Asiakasasiat käsitellään tiimissä ja syventävässä tiimissä, mihin työntekijä voi tuoda itseään askarruttavan asiakkaan tilanteen. Näihin asiakastyön tiimeihin osallistuvat myös psykologi ja perheterapeutti. Henkilökunnalla on käytössään kotiin tehtävän työn turvallisuusohjeet.

Esihenkilöiden defusing-menetelmätaitoja on pyritty vahvistamaan, joka tukee henkilöstön palautumista kriisitilanteista. Heti-purku koulutuksiin luodaan myös edellytyksiä koko henkilöstölle. Henkilöstölle järjestetään Avo-avekki koulutuksia. Esihenkilöille mahdollistetaan erilaisiin johtamiskoulutuksiin osallistuminen, joka tukee toiminnan turvallisuuden ja henkilöstön johtamista. Osaamisen vahvistaminen koulutuksilla on osa työhyvinvoinnin lisäämistä. Henkilökunnan tulee käydä turvallisuus- ja pelastuskoulutus sekä alkusammutus harjoitukset. Esihenkilö seuraa koulutusten ajantasaisuutta.

Vuosittain pidettävät ”onni keskustelut” vahvistavat työhyvinvointia ja auttavat esihenkilöä tukemaan työntekijää työtehtävissään. Hyvä henkilöstön pysyvyys vahvistaa työturvallisuutta, kun esihenkilöllä on hyvä tuntemus henkilökunnastaan ja toiminnan oheistus on tuttua.

Kertapalkitseminen on osa kaupungin palkitsemisen kokonaisuutta. Kaupungin työntekijät saavat palkan ja mahdollisten lisien lisäksi käyttöönsä laajat henkilöstöedut, kertapalkkioita hyvistä suorituksista ja hyödyn suuren työnantajan mittavasta satsauksesta työelämän laatuun kuten työhyvinvointiin, omaan kehittämiseen ja hyvään johtamiseen. Avoperhekuntoutuksessa kertapalkitsemisella palkitsemme henkilöstömme onnistumisista, tavoitteiden saavuttamisesta ja hyvän työkuultuurin edistämisestä. Esihenkilöt tekevät arvioinnit työsuorituksen perusteella palkittavista henkilöistä. Tiimikokouksissa kerrotaan palkittavat ja palkitsemisen perusteet.

Vaarojen arviointi vuosittainen päivittäminen ja yhteinen käsittely työyhteisössä vahvistaa koko henkilökunnan tietoisuutta riskitekijöistä ja siitä, miten niihin varaudutaan. Pelastussuunnitelman ajantasaisuus ja yhteinen käsittely vahvistavat henkilökunnan toimintakykyä poikkeusolosuhteissa.

Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi. Yhteistoimintavastaavan tehtävät määritellään Arjen yhteistoimintaa työyksiköissä diasarjassa, mikä löytyy Sotepen intrasta. Diasarja käsitellään työyksikössä esihenkilön johdolla.

Työntekijät valitsevat keskuudestaan yhteistoimintavastaavan kokouksessa. Valintaa varten kutsutaan koolle erillinen yhteistoimintakokous, tai valinta voidaan tehdä normaalin työyksikkökokouksen yhteydessä. Valintaa varten laaditaan kokouskutsu ja valintakokouksesta laaditaan muistio. Perhekuntoutuksen päällikkö laatii kokouskutsun ja toimii yhteistoimintakokouksessa puheenjohtajana. Työyksikköön voidaan valita uusi yhteistoimintavastaava tai sitten voidaan sopia, että nykyinen yhteistoimintavastaava jatkaa. Molemmissa tapauksissa asia käsitellään kokouksessa. Nykyiset yhteistoimintavastaavat jatkavat siihen asti, kunnes uudet valinnat on tehty. Perhekuntoutuksessa toimii yksi yhteinen yhteistoimintavastaava Avoperhekuntoutuksessa ja Ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määrittelyiltä 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. Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla. Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee.

Henkilökunnalta edellytetään tartuntalain mukainen henkilöstön rokotesuoja ja kausi influenssarokote sekä hinkuuskärokote. Avoperhekuntoutuksessa työskenteleviltä henkilöiltä edellytetään myös terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi. Henkilökunta antaa selvityksen esihenkilölle. Tarvittaessa henkilökunnan tulee käyttää hengityssuojainta. Sairaana ei tulla työhön eikä asiakaskäyntiä toteuteta asiakkaan kotiin, mikäli tiedetään asiakkaalla olevan tartuntatauti. Avoperhekuntoutuksessa käydään keskustelua tarvittaessa hygieniakäytännöistä esihenkilön kanssa.

Rokotesuoja vaatimus tuodaan esille rekrytoitaessa työpaikkailmoituksessa ja työhaastattelussa. Henkilöä ei voida ottaa tehtävään, mikäli selvitystä ei esitetä tai annetusta selvityksestä ilmenee, että rokotesuoja ei ole riittävä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Avoperhekuntoutuksen toimintatilat ovat yhdessä tasossa asuinkerrostalon alimmassa kerroksessa osoitteessa Retkeilijänkatu 4, 00980 Helsinki. Työtiloissa on erikokoisia tapaamistiloja asiakkaiden yksilötapaamisiin sekä isompien ryhmien käyttöön. Henkilökunnalla on työpisteessä toimistotiloja, keittiötila ja sosiaalitilat. Avoperhekuntoutuksen henkilökunta voi käyttää myös Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen liikuntasalia ja videotyöskentelyyn tilaa erikseen varattavilla ajoilla.

Asiakastyö toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotiin ja luontaiseen toimintaympäristöön. Toiminta alueena on koko Helsingin kaupunki. Työtä toteutetaan monipaikkatyönä. Neuvottelut pidetään joko asiakkaan kotona, sosiaalityön toimipisteessä tai Avoperhekuntoutuksen tiloissa.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Avoperhekuntoutuksessa terveyshaittoja voi ilmetä asiakastyössä joko psyykkisenä kuormittumisena asiakastyön sisällöstä tai fyysisenä väkivallan uhkana tai asiakkaan ympäristön erilaisina terveyttä vaarantavina tekijöinä esim. allergeenit tai haittaeläimet. Liikkuva työ haastaa myös työntekijää taukojen, asianmukaisen ruokataidon pitämisen ja fyysisen liikkumisen osalta. Johtamisella pyritään luomaan sellaiset rakenteet, että työntekijä pystyy pitämään huolta omasta jaksamisestaan ja terveydestään työpäivien aikana. Työntekijöiden hyvinvointia seurataan viikoittaisissa kokouksissa, joissa epäkohtia voi tuoda esiin ja esihenkilö kykenee niihin puuttumaan. Työntekijöillä on mahdollisuus tavata esihenkilöään toimipisteellä tarvittaessa ja käydä keskustelua, jossa työhyvinvointi on osa keskustelua.

[Omavalvonta terveydensuojelussa \(hel.fi\)](https://www.hel.fi)

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelun mukaiset riskitekijät

Tilojen terveydelliset olosuhteet eli fysikaaliset olosuhteet, kuten ilmanvaihto, lämpöolot, melu, valaistus, vesi sekä kemialliset ja biologiset olosuhteet, kuten rakenteiden ja toiminnan aiheuttamat kemialliset ja mikrobiologiset riskitekijät huomioidaan vuosittain tehtävässä vaarojen arvioinnissa. Tämän pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet eri toimijoiden sekä tukipalveluiden kanssa.

7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Tilojen terveydelliset olosuhteet eli fysikaaliset olosuhteet, kuten ilmanvaihto, lämpöolot, melu, valaistus, vesi sekä kemialliset ja biologiset olosuhteet, kuten rakenteiden ja toiminnan aiheuttamat kemialliset ja mikrobiologiset riskitekijät huomioidaan vuosittain tehtävässä vaarojen arvioinnissa. Tämän pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet eri toimijoiden sekä tukipalveluiden kanssa.

7.3 Ympäristötyö

Joka toimipisteessä on nimettynä oma koulutettu ekotukihenkilö. Henkilökunta lajittelee toimipisteessä syntyvän jätteen ohjeistuksen mukaisesti. Toimipisteissä noudatetaan kaupungin jätteidenlajittelun ohjeistusta. Kemikaaliluettelo ei ole kirjallisena toteutettu, koska toiminta ei ole asuttamispalvelua, eikä asiakkaat ole toimipisteessä ilman työntekijän läsnäoloa. Siivous- ja puhdistusaineet säilytetään erikseen lukollisessa tilassa, jossa asiakkaat eivät niihin pääse käsiksi. Sol siivouspalvelu vastaa omalta osaltaan kemikaaliluettelon ylläpidosta.

Avoperhekuntoutuksessa jätteet lajitellaan toimipisteessä kerrostalokiinteistön jätteenkeräyspisteen mukaisesti. Jätteiden lajittelusta on ohje keittiöpisteen kaapin ovelta. Ekotukihenkilön valinta perustuu vapaaehtoisuuteen ja on toiminut hyvin tällä periaatteella.

Tietosuojaajätteelle on oma lukollinen keräysastia, jonka tyhjennys tilataan tarpeen mukaisesti. Muu paperijäte kerätään toimipisteen keräyslaatikkoon ja viedään paperinkeräykseen taloyhtiön roskakatokseen.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Henkilökunnalla ei ole kulunvalvontaan liittyvää erillistä kulunvalvontaa. Toimipisteessä on palo- ja pelastus hälyttimet ja murtosuojaus.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Tulkkipalvelut tilataan kaupungin ohjeistuksen mukaisesti limiitti Bostia käyttäen. Tulkkipalvelut tilataan sähköisen järjestelmän kautta Tultra Oy, Sematix Oy ja Tulka Oy.

Siivous- ja laitoshuoltopalvelut ovat ammattimaisesti tuotettua palvelutyötä, joka sisältää erilaisia siivoukseen ja asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä sekä laadunseurantaa.

Laitoshuoltopalvelut voivat ylläpitosiivouksen lisäksi sisältää mm. ruokapalvelua avustavia tehtäviä, astiahuoltoa, vuodehuoltoa ja apuvälineiden puhdistusta. Palveluntuottaja huolehtii sovitusti myös perussiivouksista sekä ikkunoiden ja välilasiens pesuista Sotepen toimipisteen tarpeen mukaan.

Siivous- ja laitoshuoltopalveluja Sotepen toimipisteisiin tuottavat HUS Runkopalvelut omana tuotantonaan ja alihankkijoidensa kautta sekä Sotepen omat alihankkijat. Alihankkijana avoperhekuntoutuksessa toimii Sol siivouspalvelu.

Puhtauspalvelujen asiantuntija ja suunnittelija antavat tukea ja ohjausta Sotepen toimipisteiden siivous- ja laitoshuoltopalvelujen hankintaan, sisältöön ja sopimukseen liittyen.

Yhteystiedot: Puhtauspalvelujen asiantuntija, 050 3737982, Puhtauspalvelujen suunnittelija, 040 8211351

7.5.1 Kuljetukset

Asiakaskuljetuksia tehdään harvoin ja aina työparina toisen ammattilaisen kanssa turvallisuuden varmistamiseksi Helsingin kaupungin omalla autolla.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti perhekuntoutuksen esihenkilökokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimikokouksissa 1–2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa Yt-kokouksissa. Suunnitelma on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.hel.fi/sote.

Seuraamme tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvaamiamme asioita neljä kertaa vuodessa toimialalla laadittujen ja lastensuojelun johtoryhmässä sovittujen omavalvontakysymysten pohjalta, jotka koostetaan lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Valvontatyöryhmän yhteydessä kokoontuva laadun seurantaryhmä koostaa toimialan johdolle neljä kertaa vuodessa palvelukokonaisuuksien omavalvonnan säännöllisesti seurattavien tietojen pohjalta

raportin osaksi johdon katselmusta. Raportista käyvät ilmi keskeiset havainnot raportointikaudelta sekä tehdyt kehittämistoimenpiteet. Laadun seurantaryhmä kokoontuu jokaisen vuosineljänneksen jälkeen. Raportti laaditaan toimialan tasolla ja julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Valvonta- ja seurantaryhmä tuottaa sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnalle vuosittain lakisääteisen asiakas- ja potilasasiavastaavien raportin. Lisäksi kansalliskielilautakunnalle laaditaan vuosittain raportti ruotsinkielisten palvelujen saatavuudesta ja toteutumisesta. Myös nämä raportit ovat keskeinen osa järjestäjän omavalvonnan seurantaa ja niissä esiin tulleet havainnot tuodaan esiin omavalvonnan raportoinnissa.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö.

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Jaakko Syrjä

Perhekuntoutuksen päällikkö vs.

Anita Lindfors

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi