



Omavalvontasuunnitelma, Nuorten palvelut

Helsinki

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
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	Asiakasturvallisuus	13
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	13
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	14
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	15
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	15
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	17
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	17
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	18
4.4	Lääkehoito	18
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	18
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	18
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	18
5.2	Asiakastyön suunnittelu	19
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	19
5.4	Asiakkaiden ja läheisten osallisuus	20
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	20
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	21
5.7	Muistutukset ja kantelut	21
6	Henkilöstö	22
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	24
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	24
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	25
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	27
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	27
7.1	Toimintaympäristö	27
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	28
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	28
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	28
7.3	Ympäristötyö	28
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	29
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	29
7.5.1	<i>Kuljetukset</i>	29
8	Omavalvonnan seuranta	30
8.1	Raportointi	30
8.2	Arkistointi ja viestintä	30
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	30

ALAYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

ALAYKSIKÖN NIMI	Nuorten palvelut
ALAYKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Palvelut on suunnattu kohdennetusti helsinkiläisille 10–17 vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen. Kuusi eri tiimiä tarjoavat koulunkäynnin vaikeuksiin, perheen kokonaistilanteen haasteisiin, nuoren rikoksilla, päihteillä ja käyttäytymisellä oireiluun, mielenterveysongelmiin sekä maahanmuuttajataustaisten nuorten ja perheiden haasteisiin erikoistuneita monialaisesti toteutettavia palveluita. Arvioiva, motivoiva ja kuntouttava palvelu on suhdeperustaista, systeemiseen ja palautetietoiseen lähestymistapaan perustuvaa muutostyöskentelyä. Se on aina määrämittaista ja tavoitteellista työskentelyä, perustuen lastensuojelun asiakassuunnitelmaan ja palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Alayksikön päällikkö käy lähiesihenkilönä toimivien johtavien ohjaajien kanssa läpi omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen. Työryhmissä käydään läpi lähiesihenkilön johdolla säännöllisesti omavalvontasuunnitelma. Tarvittavat muutokset toiminnan riskeihin ja laatueroihin tuodaan esihenkilökokoukseen, joissa toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Nuorten palveluiden päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä johtavien ohjaajien ja johtavien sosiaaliohjaajien kanssa.
YKSIKÖN VASTUUHENKIÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Yksikkö: Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö Alayksikkö: Nuorten palvelujen päällikkö Työryhmät: 2 johtavaa ohjaajaa, 2 johtavaa sosiaaliohjaajaa 44 ohjaajaa, sosiaaliohjaajaa sekä terapeuttia

	UNGDOMSTJÄNSTER
KORTT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Tjänsterna är specifikt inriktade till Helsingforsbor i åldern 10-17 år samt deras familjer. Sex olika team erbjuder specialiserat och sektorsöverskridande stöd för familjer där ungdomen har svårigheter gällande skolgång, brottsligt beteende, beteendeproblem, användning av rusmedel, psykisk ohälsa samt utmaningar i familjens helhetssituation. Dessutom erbjuder tjänsterna specialiserat stöd för ungdomar och familjer med invandrarbakgrund. Det utvärderande, motiverande och rehabiliterande arbets sättet inom tjänsterna är relationsbaserat och grundar sig på ett systembaserat och återkopplingsinformerat förhållningssätt som stöder arbetet mot förändring. Arbetet är alltid tidsbestämt och målinriktat, grundat på barnskyddets klientplan och tjänstens egen plan för genomförande.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Enhetschefen går igenom egenkontrollplanens riktlinjer och direktiv med ledande handledare som fungerar som närmaste förpersoner. I arbetsgrupperna granskas egenkontrollplanen

	<p>regelbundet under ledning av teamets förperson. Nödvändiga förändringar gällande verksamhetens risker och kvalitetsavvikelser tas upp vid förpersonernas möten, och verksamheten utvecklas vid dessa möten utifrån uppkomna behov. Ungdomstjänsternas förperson ansvarar för att uppdatera egenkontrollplanen tillsammans med ledande handledare och ledande socialhandledare.</p>
<p>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR</p>	<p>Enhet: Chef för barnskydds- och familjesocialtjänster Underenhet: Chef för ungdomstjänster Arbetsgrupper: 2 ledande handledare, 2 ledande socialhandledare, 44 handledare, socialhandledare och terapeuter</p>

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Nuorten palvelut -alayksikkö on osa lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluja. Siinä on neljä eri työpistettä ja kuusi tiimiä. Nuorten palvelut tuottavat nuoriin ja varhaisnuoriin erikoistuneita palveluita.

Nuorten tehostettu perhetyö on suunnattu 10–12 ja 12–17-vuotiaille lastensuojelun asiakkuudessa oleville nuorille ja heidän perheilleen. Työskentely toteutetaan työparityöskentelynä.

Nuorten tehostetun perhetyön tavoitteena on lisätä nuoren ja hänen perheensä hyvinvointia, löytää ratkaisuja kasvua ja kehitystä jarruttavien tekijöiden vähentämiseksi, syrjäytymisen riskin sekä huostaanoton tarpeen ehkäisemiseksi. Nuorten tehostettu perhetyö keskittyy nuoren haasteisiin ja niiden ratkaisemiseen perhetyön keinoin, lastensuojelullisin interventioin. Palvelu on asiakkaan ja perheen kanssa käytävää yhteistä keskustelua, tilanteen arviointia ja konkreettista asioiden mallintamista ja arjen rakenteiden menetelmäohjaamista.

Koulunkäyntiä tukeva perhetyö toimii yhteistyössä KASKOn OTE -opetuksen kanssa ja on suunnattu 7.–9. -luokkalaisille, 12–17-vuotiaille, sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakasnuorille ja heidän perheilleen. Nuorten koulunkäyntiä hankaloittavat runsaat poissaolot tai koulunkäynti on kokonaan keskeytynyt. Asiakkailta on monialaisia haasteita esimerkiksi mielenterveyden, päihteiden käytön tai neuropsykiatristen haasteiden vuoksi. Palvelulla tavoitellaan koulunkäynnin onnistumista ja siihen tarvittavan tuen mahdollistumista läheisverkostoista. Palvelua tuotetaan enimmillään noin vuoden ajan huomioiden kouluvuoden jaksot. Työskentelyä voidaan toteuttaa työparityöskentelynä yhdessä perhetyön tai tehostetun perhetyön kanssa.

Monialainen perhetyö toimii hankkeena ja on suunnattu 10–17-vuotiaille lastensuojelun asiakkaana oleville maahanmuuttajataustaisille nuorille ja heidän perheilleen. Monialaisen perhetyön työntekijät ovat ohjaajia, sosiaaliohjaajia ja sairaanhoitajia. Intensiivisellä ja räätälöidyllä perhetyöllä pyritään ehkäisemään sijoituksia ja tekemään tavoitteellista muutostyötä perheen haasteiden mukaisesti. Toiminnassa tärkeää on systeeminen ja antirasistinen työote. Hanke kestää kesäkuun 2025 loppuun asti. Yksikön asiakkaina on kohderyhmään sopivia nuoria ja heidän vanhempiaan.

MDFT-palvelut eli monimuotoinen perheterapeuttinen työskentely on suunnattu 11–17-vuotiaille lastensuojelun asiakkaana oleville nuorille ja heidän perheilleen. Asiakkaina voi olla käytöshäiriöillä, päihteillä tai rikoksilla oireilevat nuoret. MDFT-tiimissä työskentelee kuusi terapeuttia ja kaksi avainterapeuttia, joista jokainen työskentelee 2–4 nuoren kanssa kerrallaan. Palvelu on systeemistä ja monialaista kotiin vietävää perheterapeuttista työskentelyä. Toiminnan tarkoituksena on parantaa nuoren ja hänen läheisverkostonsa vuorovaikutusta, antaa psykoedukaatiota ja auttaa nuorta ja perhettä toimimaan yhteistyöverkostoissa.

Hehku-palvelut on toimintamalli ja hanke, joka on suunnattu 11–17-vuotiaille perhesosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaille ja heidän perheilleen. Hehku-tiimissä työskentelee kolme sosiaaliohjaajaa, kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa ja yksi psykologi. Hehku-palvelut tukevat nuoria, jotka oireilevat sellaisilla mielenterveysongelmilla, että heidän kykynsä sitoutua psykiatrisen poliklinikan palveluihin on vaarantunut, mutta he ovat silti psykiatrisen avun tarpeessa. Hehku-työskentely suuntautuu kotiin ja tiimi työskentelee nuoren koko systeemin kanssa saadakseen nuoren takaisin perus- ja erityispalveluiden asiakkaaksi tai siten, että asiakkuus voidaan lopettaa kokonaan.

Toivopalvelut on erikoistunut vakavasti ja toistuvasti rikoksilla, käyttäytymisellä ja päihteillä oireilevien 12–17-vuotiaiden nuorten kuntouttavaan ja muutokseen tähtäävään työskentelyyn. Toivopalveluiden suhdeperustainen työskentely painottuu lastensuojelun avohuollon asiakkuuksiin sekä sijoituksen kotiutumisvaiheeseen. Työskentely on lapsen toimintaympäristöön suuntautuvaa, perhe- ja verkostokeskeistä palvelua, johon pyritään saamaan mukaan vanhemmat sekä muut nuoren elämässä vaikuttavat verkostot (koulu, kaverit, muut viranomaisverkostot). Asiakas on aktiivinen

osallistuja omassa asiakasprosessissaan koko työskentelyn ajan ja osallisuutta huomioidaan muun muassa palautetietoisien lähestymistavan kautta. Henkilöstöllä on osaamista monenlaisista näyttöön perustuvista työmenetelmistä ja niitä käytetään tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan työskentelyssä.

1.2. Yksikön tiedot

Yksikön yhteystiedot:

Lastensuojelu ja perhesosiaalityön palvelut, Nuorten palvelut
Säästöpankinranta 2A HKI 53
PL 8515, 00099 Helsingin kaupunki

Toiminnan vastuhenkilö:

Stella Leoni, Nuorten palveluiden päällikkö
p. 040 669525, stella.leoni@hel.fi

Työpisteet:

Nuorten tehostettu perhetyö ja Koulunkäyntiä tukeva perhetyö
Nordenskiöldinkatu 20 rakennus 22
PL 6800, 00099 Helsingin kaupunki
johtava sosiaaliohjaaja p. 0405768721

MDFT-HEHKU-palvelu
Siilikuja 5 k HKI 80, pl 6300
00099 Helsingin kaupunki
Johtava ohjaaja p. 040 6658695

Toivopalvelu
Siilikuja 5 k HKI 80, PL 6300
00099 Helsingin kaupunki
Johtava ohjaaja p. 040 7735931

Monialainen perhetyö
Toinen linja 4 A HKI 53, PL 6030
00099 Helsingin kaupunki
Johtava sosiaaliohjaaja p. 040 5953547

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali- ja terveystieteissä toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan 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 yhteensovitetuilla 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. Esihenkilöt vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Kaupungin eettiset periaatteet TOP 10:

- Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävässä.
- 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 kestäväää kehitystä 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 muuta vaadi ja sijaishuollon järjestäminen viivytyksettä, kun se on lapsen edun kannalta tarpeen.

Nuorten palveluissa arvioidaan nuoren etua jatkuvasti. Nuoren ja perheen kuntouttavat työtavat suunnitellaan siten, että ne ovat perusteltuja nuoren näkökulmasta, jotta päästäisiin yhteisiin tavoitteisiin ja vaikuttavuuteen. Nuorten palvelujen eri tiimeissä arvoja ja eettisiä periaatteita työstetään säännöllisesti ja niitä päivitetään omavalvontasuunnitelmaan. Arvojen ja eettisten periaatteiden työstäminen on kehittyvä prosessi 1.1.2024 aloittaneessa alayksikössä.

Nuorten tehostetun perhetyön toimintaperiaatteina on tukea ja ohjata asiakkaita perheineen avoimen vuorovaikutuksen keinoin. Työskentely on asiakasta kuuntelevaa, osallistavaa ja systeemistä työtettä toteuttavaa ja sillä tavoitellaan kestäviä ratkaisuja ja asiakkaan hyvinvoinnin lisääntymistä. Työskentelyssä pyritään yhdenvertaisuuteen, joka huomioidaan palvelusuunnitelmissa ja työskentelyssä asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden.

Koulunkäynnin tuen perhetyö keskittyy nuoren koulunkäynnin haasteisiin ja niiden ratkaisemiseen konkreettisin keinoin asiakkaan toimintaympäristöissä, koululla sekä kotiympäristössä. Palvelu on asiakkaan tarpeiden mukaisesti räätälöitävää konkreettista tukea; esimerkiksi kouluun hakemista, luokkatyöskentelyn tukemista sekä asiakkaan ja perheen kanssa yhdessä keskustelua ja ratkaisujen etsimistä. Toimintaperiaatteitamme on asiakkaan sekä perheen osallisuuden lisääminen ja kestävien ratkaisujen löytyminen koulunkäynnin tueksi.

Monialaisessa perhetyössä korostuu toimintaperiaatteina yhdenvertaisuus keskenämme ja asiakkaiden yhdenvertaisuus asiakastyössä, sekä rohkeus pyrkiä puuttumaan epäkohtiin koska tavoitteenamme on lisätä tietoisuutta syrjivistä rakenteista, joita luomme tai ylläpidämme tahallamme tai tahattomasti. Muita tärkeitä toimintaperiaatteitamme ovat oikeudenmukaisuus ja avoimuus päätöksenteossamme ja yhteisten asioiden käsittelyssä.

MDFT-Hehku palveluissa painotetaan keskeisinä arvoina syrjinnän vastaista työskentelyä, palvelutehtävissä olevaa asennetta asiakkaita kohtaan sekä toimintakulttuurin rakentamista eettiselle pohjalle. Toimintaperiaatteemme keskittyy vahvasti asiakkaan osallisuuden ympärille. Tuemme omalla toiminnallamme avoimuutta ja luottamusta työtämme kohtaan.

Toivopalveluiden työskentelyssä keskeisimpänä periaatteena on asiakkaiden auttaminen ja tukeminen. Kaikessa toiminnassa painotamme oikeudenmukaisuutta emmekä salli syrjintää missään muodossa. Varmistamme toimintaperiaatteiden toteutumisen erityisosaamisen ja vahvuuksien hyödyntämisellä, osaamisen jakamisella sekä kehittymismyönteisellä työotteella. Panostamme asiakkaiden osallisuuteen ja työmme perustuu suhdeperustaisuuteen.

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](#)

3 Riskien hallinta

Tässä luvussa kuvataan, miten Nuorten palveluissa pidetään huolta työturvallisuudesta, miten arvioimme työturvallisuusriskejä ja miten varaudumme ja valmistaudumme mahdollisiin poikkeustilanteisiin. Lisäksi tässä luvussa kuvataan, miten tietosuoja- ja tietoturvakäytänteiden osaaminen on varmistettu.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijöitä 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. Nuorten palveluissa vaarojen arviointi toteutetaan vuosittain työpistekohtaisesti, sekä erikseen myös johtaville ohjaajille ja johtaville sosiaalihoitajille. Tarvittavat työpaikkaselvitykset toteutetaan yhdessä työterveyden ja työsuojelun kanssa.

Nuorten tehostetussa perhetyössä sekä koulunkäynnin tuen perhetyössä on nimetty yhteinen turvallisuusvastaava, joka pitää muut tiimien työntekijät ajantasalla turvallisuusaiheista, seuraten muun muassa toimiston alueen turvallisuustiedotteita ja –ohjeita. Työntekijöiden tueksi käydään säännöllisesti yhteisiä keskusteluja asiakkuuksista ja niistä nousevista riskitekijöistä yhdessä työparin sekä yksikön esihenkilön kanssa. Tarvittaessa luodaan suunnitelmia mukautetuista asiakastapaamisista, esimerkiksi järjestämällä tapaamiset toimistolla jonne voidaan tilata vartija paikan päälle. Kuormitusta on mahdollista purkaa debriefingissä, sekä myös kuukausittaisissa työnohjauksissa, työterveydessä ja tarvittaessa työterveyspsykologin kanssa. Vaarojen arvioinnissa riski- ja vaaratekijöiksi on noussut työssä esiintyvät ennakoimattomat tekijät. Vaihtuva, haastava asiakasryhmä aiheuttaa jatkuvaa tarvetta ennakoida ja varautua henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan tai psyykkiseen kuormittumiseen. Työn tapahtuessa vaihtuvissa työympäristöissä, työympäristöt ja siirtymät työympäristöstä toiseen eivät aina ole työntekijöiden hallittavissa. Asiakkaiden kotona voi esimerkiksi altistua allergeeneille tai joutua kokemaan fyysistäkin uhkaa. Asiakkaiden tilanteista saadaan asiakkuuden alussa vaihtelevasti taustatietoa. Asiakkaiden tilanteet voivat aiheuttaa psykososialaista kuormitusta tai sijaistraumatisoitumista. Nuorten tehostetussa perhetyössä ja koulunkäynnin tuen perhetyössä on työntekijöiden puhelimiin asennettu 112 Suomi -sovellus, jonka avulla voi seurata alueen hätätiedotteita ja hälyttää kiireisesti avunpyyntöviestin sekä paikantaa työntekijän sijainti.

MDFT-Hehkupalveluissa jokainen työntekijä perehdytetään työturvallisuusasioihin. Tiimin ja jokaisen työntekijän turvallisuutta ja työhyvinvointia seurataan säännöllisesti tiimikokouksissa käymällä läpi mahdollisia riskitapaamisia ja niiden turvajärjestelyjä. Riskitapaamisten osalta tehdään erilliset turvasuunnitelmat. Työturvallisuutta ja riskitekijöitä tarkastellaan kerran vuodessa vaarojen arvioinnin kyselyn avulla. Kyselyn kautta esille on tullut kuormitusta liikkuvasta työstä, mahdollista fyysistä ja henkistä väkivallan uhkaa asiakasryhmän osalta sekä suurta psyykkistä kuormitusta haasteellisen asiakasryhmän ja heidän ongelmiansa vuoksi. Työntekijät mdft-tiimissä tekevät työtä yksin ja sen vuoksi riski kohonneesta työtapaturmasta on suurempi. Työntekijöillä on mahdollisuus tehdä vaara- ja uhkatilanneraportti havaitusta vaarasta tai sen uhasta. Näitä ilmoituksia käydään läpi säännöllisesti ja hyödynnetään osana toiminnan suunnittelua.

Toivopalveluissa panostetaan työturvallisuudessa perehdytykseen, ennakointiin ja riskien minimointiin. Osana työturvallisuusriskien ennakointia Toivopalveluissa toteutetaan työturvallisuusriskien arviointi kerran vuodessa sekä tarvittaessa riskien arviointiin palataan useammin. Turvallisuuspoikkeamat, työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet käydään läpi tiimikokouksissa. Toivopalveluissa on vaarojen arvioinnissa tunnistettu työturvallisuusriskeinä haastavan asiakasryhmän myötä kohonnut riski asiakkaiden aggressiiviseen käytökseen, väkivallan uhkaan sekä henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan, jotka voivat kohdistua työntekijöihin. Lisäksi työturvallisuusriskeinä pidetään sisäilmasta johtuvia haasteita, ajoittaista yksin työskentelyä, ihmishuhdekuormitusta sekä jatkuvaa työn keskitymistä työn luonteesta johtuen. Työturvallisuutta voi heikentää myös työn määrä ja työtahti sekä ylitöiden kertyminen. Työturvallisuusriskien ehkäisevinä tekijöinä nähdään korostunut tarve uusien työntekijöiden perehdyttämiseen työturvallisuuden näkökulmasta sekä ammatillisen osaamisen jatkuva kehittäminen.

Monialaisessa perhetyössä työturvallisuutta seurataan vaarojen arvioinnin kyselyllä ja arjessa ylipäätään. Henkilöstölle on annettu kattavia ohjeita työturvallisuudesta erilaisissa asiakastilanteissa ja muissa työtehtävissä, joita he voivat kohdata. Työturvallisuuspoikkeustilanteissa tai muuten henkisesti erittäin kuormittavista tilanteista on yhteisesti sovitut käytännöt henkisen ensiavun saamiseksi. Henkilöstöä on koulutettu, ja koulutetaan esimerkiksi Hetipurku-koulutuksella saamaan valmiuksia tähän. Työpisteen viimeisimmässä vaarojen arviointi-kyselyssä haasteeksi nousi sisäilma Kallion virastotalossa. Asiaa edistetään kaupungin ohjeiden mukaisesti.

3.2 Varautuminen ja valmius

Helsingin kaupungin turvallisuustyön keskeinen työkalu on kaupunkitasoinen turvallisuussuunnitelma vuodelta 2015. Tämä suunnitelma toimii arkiturvallisuuden työn perustana ja siinä yhdistyy turvallisuusongelmia ehkäisevä työ ja järjestystä sekä turvallisuutta ylläpitävä työ. Turvallisuus ja varautuminen -yksikkö vastaa sosiaali- ja terveystieteiden valmiussuunnitelma ja tukee palvelukokonaisuuksia, palveluita ja yksiköitä jatkuvuussuunnitelmien, toimintasuunnitelmien ja toimintakorttien laadinnassa. Yksikkö vastaa sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstön henkilövarauksien (VAP) tekemisestä poikkeusolojen varalle. Yksikkö on laatinut asiakirjan: ”[Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan valmiussuunnitelma 2024](#)” ja vastaa myös sen päivittämisestä. Yksikkökohtaisesti on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön valmiussuunnitelmat ovat salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä kirjoiteta Nuorten palveluiden omavalvontasuunnitelmaan.

Pelastussuunnitelma on pakollinen käytännössä lähes kaikissa Helsingin kaupungin työpaikoissa. Pelastussuunnitelmassa tunnistetaan työpaikan riskit ja vaarat, esitetään turvallisuusjärjestelyt sekä ohjeet onnettomuuksien estämiseksi ja onnettomuustilanteessa toimimiseksi. Lisäksi pelastussuunnitelmassa käsitellään omatoimista varautumista. Nuorten palvelut sijaitsevat eri toimipisteissä vuoden 2024 loppuun, jonka jälkeen toiminta muuttuu uusiin yhtenäisiin tiloihin Siikkikutomoon. Sen ajan toiminnalla on useampi pelastussuunnitelma Kallion virastotalon, Nordenskiöldinkadun ja Siilikuja 5K osalta. Nuorten palveluiden työpisteissä huomioidaan kulloisenkin toimipisteen turvallisuusohjeistuksia.

Nuorten palveluiden työpisteistä löytyvät jatkuvuustyöasemat mahdollisia häiriötiloja varten, jolloin asiakastietoja saa Apotista. Vedenjakelu toimii lyhyen sähkökatkon aikana ainakin kylmän veden osalta, mutta pienemmällä paineella. Viemäröinti toimii vain osittain. Toimipisteissä on seurattava, että viemäreihin ei sähkökatkon aikana tule tukoksia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kiinteistönhuoltoon. Sähkökatkon aikana ei saa käyttää hissejä.

Nuorten palveluiden työpisteissä järjestetään vähintään vuosittain turvallisuuskävelyitä sekä poistumisharjoituksia, joiden avulla ylläpidetään henkilöstön osaamista mahdollisissa poikkeustilanteissa. Lisäksi varautumisen ja valmiuden ennakoinnissa huomioidaan toimitilojen turvallisuuskäytänteiden ajantasaisuus ja poistumisteiden avoimuus sekä asianmukainen merkintä. Lisäksi ennakointiin liittyy säännöllinen keskustelu turvallisuusasioista ja hälytyslaitteiden säännöllinen testaus. Toimitiloissa on myös tehty moninaisia ennakoivia toimenpiteitä asiakasväkivallan minimoimiseksi, esimerkiksi järjestelemällä asiakastiloja, varattu asiakkaiden tavaroille kaappeja sekä laadittu turvallisemman tilan ohjeet. Asiakastyötä tehdään ennakoiden riskitekijöitä ja varautumalla turvallisuussuunnitelman mukaisesti esimerkiksi välttämällä yksin työskentelyä, tai työskentelemällä vartijan läsnä ollessa. Turvallisuusohjeita kerrataan säännöllisesti tiimipalaverien yhteydessä.

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. Tähän kokonaisuuteen kuuluu esimerkiksi, 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.

Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä) kaupungin sähköisen asiainnin kautta tai asioimalla yksikössä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot kyseisen yksikön palvelutoiminnan osalta relevanteista rekistereistä. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsittelee viranomainen. 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/paatoksenteko-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>

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Nuorten palveluissa on alettu asteittain käyttämään Helsingin kaupungin intran Onni-järjestelmässä olevaa perehdytysuunnitelmapolkua, johon voidaan kirjata henkilöstön perehdytysuunnitelma ja sen eteneminen sekä osaamisen varmistaminen.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti:

sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava, Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto, PL 1, 00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja@hel.fi

Nuorten palveluiden henkilöstön työsuhteen alkaessa tietokoneen, käyttäjätunnusten ja puhelimen luovutuksen yhteydessä käydään läpi työntekijän vastuut ja velvollisuudet huolehtia riittävästä tietoturvasta sekä kerrotaan esimerkein millaisia erityisiä riskitekijöitä kotiin vietävässä palvelussa on tietoturvan rikkoutumiselle. Käytännön esimerkein mallinnetaan asiakkaiden yhteystietojen merkintä, asiakastyössä käytettävät järjestelmät sekä erilaisia salausmalleja esimerkiksi puhelinnumeroiden tallentamiseksi. Aloituksen yhteydessä annetaan heti yhteystiedot minne tulee ilmoittaa välittömästi tietokoneen tai puhelimen häviämisestä tai jos epäilee joutuneensa tietojen kalastelun tai tietomurron kohteeksi.

Nuorten palveluissa tietosuoja- ja tietoturvakäytänteet kuuluvat perehdytykseen ja uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi tietosuoja-asiat heti työsuhteen alussa. Mahdollisia vaaratapahtumailmoituksia käsitellään tarvittaessa tiimikokouksissa. Lisäksi järjestetään tarvittaessa juridisen tuen kanssa tietosuojaan liittyvää koulutusta osaamisen vahvistamiseksi.

Nuorten palveluissa laadukas päivittäisen kirjaamisen toteutuminen ja tiedonkulku varmistetaan esihenkilön toteuttamalla laadunvalvonnalla sekä vuosittain tehtävällä kirjaamisen auditoinnilla. Lisäksi jokaisessa työpisteessä toimii Apotti-tukihenkilö, joka perehdyttää uudet työntekijät kirjaamisen käytänteisiin sekä järjestää säännöllisesti koko tiimille Apotti-tukitunteja.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Nuorten palveluissa pyritään siihen, että kirjaamisen avulla:

- Nuoren ja perheen tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- Myös nuori voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon

- Nuorten palveluissa on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- Nuorten palveluissa voidaan seurata asiakastyön vaikuttavuutta.

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan lastensuojelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskee esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet:

- lainmukaisuus ja läpinäkyvyys
- tietojen minimointi
- tietojen täsmällisyys
- käyttötarkoitussidonnaisuus.

Nuorten palveluissa kirjataan eettisesti ja yhdessä asiakkaan kanssa aina kun siihen on mahdollisuus. Kun ammattilainen kirjaa asiakastietoja yhdessä asiakkaan kanssa, he voivat samalla keskustella asiakirjoihin kirjattavista asioista sekä siitä, millä tavalla asioita sanoitetaan tai kuvataan asiakirjoihin. Keskustelu lisää luottamusta ja tuo esille esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa merkittävänä. Nuori ja perhe voi oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset voidaan myös kirjata asiakasasiakirjoihin. Asiakastiedot kirjataan rakenteisesti eli kirjaamisessa noudatetaan ennalta sovittuja, yhtenäisiä tiedon rakenteita.

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

4 Asiakasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuuluu kaikille jokapäiväiseen työhön

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 terveyspalveluissa 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§.)

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat 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.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. 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 lähiesihenkilöille, 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 tehdyt 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.

Nuorten palveluissa 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 esimieskokouksessa kaksi kertaa vuodessa.

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 sekä vetää johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja edellä mainituista asioista.

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.

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 esihenkilökokouksessa mietitään, kuinka työntekijöitä voidaan tukea käsittelemään erilaisia ja yllättäviä asiakastilanteita.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään lastensuojelun palveluiden esimieskokouksessa kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa työsuojeluvaltuutetut ovat käsittelyssä mukana. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, 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

Epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään työpisteittäin tai tiimeittäin mahdollisimman pian epäkohtailmoituksen saavuttua, viimeistään seuraavan tiimipalaverin yhteydessä. Tapahtumista on tarkoitus oppia havaitsemaan riskialttiita tilanteita sekä toimintatapoja ja pyrkiä luomaan turvallisempia toimintamalleja, joilla voidaan minimoida tulevia riskejä ja välttää vaaratapahtumia. Työpisteittäin epäkohta- ja vaaratapahtumista kerätään tilastoa esimieskokoukseen käsiteltäväksi.

	Käsittelyfoorumi/nuorten palvelut	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi/johtoryhmä Asiakasturvallisuuskokous
Haipro	Nuorten palveluiden työkokoukset tiimikokoukset	2 krt/v (kootusti) viiveettä	Päällikkö Johtava ohjaaja tai johtava sosiaali-ohjaaja	1 krt /kk
SPro	Nuorten palveluiden työkokoukset Tiimikokoukset	2krt/v (kootusti) viiveettä	Päällikkö Johtava ohjaaja tai johtava sosiaali-ohjaaja	1krt /kk
Työsuojelupakki	Nuorten palveluiden työkokoukset Tiimikokoukset	2 krt/v Viiveettä	Päällikkö ja työsuojelu sekä lähiesihenkilöt Johtava ohjaaja tai johtava sosiaali-ohjaaja	Säännöllisesti

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuutensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä.

Vakava haitta tarkoittaa esimerkiksi kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta. Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti 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 Asiakasturvallisuuskokous, 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 epäkohdista 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 tehdyt 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.

Tilanne puretaan tilanteessa olleiden työntekijöiden kesken mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi tarvitaanko Defusing- tai Debriefing-keskustelu. 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 edistetään tietoon perustuvien ehkäisevien toimintatapojen ja mallien käyttöä ja tuetaan sosiaalisesti, ekologisesti sekä taloudellisesti kestävänsä kaupungin kehitystä. HYTE-työ on kaupungin eri toimialojen ja kumppaneiden kesken yhteistyössä toteuttamaa yksilöön, perheeseen, yhteisöihin, väestöön ja näiden elinympäristöihin kohdistuvaa toimintaa.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä toteutetaan osana arjen työtä sekä useissa verkostoissa. Verkostot ovat muodostettu sekä ikäryhmäkohtaisiksi että teemakohtaisiksi. Niihin kuuluu asiantuntijoita eri toimialoilta sekä laajasti järjestöjä, oppilaitoksia ja muita kumppaneita. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohjausryhmä asettaa niitä verkostoja, joita kaupungissa tarvitaan monitoimijaisen hyte-työn toteuttamiseksi. Yhtenä kehittämisoitteena työhön on ilmiöpohjainen palveluketjutyö.

Helsingin hyvinvointisuunnitelma vuosille 2022–2025 on yksi tapa kaventaa helsinkiläisten hyvinvointi- ja terveyseroja, vaikuttaa kaupunkilaisten elämänlaadun parantumiseen sekä toteuttaa kuluvalta valtuustokauden Kasvun paikka –kaupunkistrategiaa. Hyvinvointisuunnitelman sisällöt perustuvat sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislakiin sekä lastensuojelu-, vanhuspalvelu- ja ehkäisevän päihdetyön lainsäädäntöön.

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.

Nuorten palveluissa panostamme erityisesti Helsingin hyvinvointisuunnitelman painopistealueisiin mielen hyvinvointi sekä terveelliset elintavat. Mielen hyvinvoinnin painopistealueen ”Itsenäistyvien nuorten palvelut paranevat”-tavoite on tärkeä toimintamme kannalta, sillä Nuorten palveluissa työskennellään nuorisoiäkkäiden, itsenäistyvien nuorten kanssa. Itsenäistyvien nuorten palveluiden paranemiseen pyrimme vaikuttamaan monialaisella ja tiiviillä verkostoyhteistyöllä ja siirtymävaiheeseen panostamisella erityisesti siirryttäessä lastensuojelun jälkihuoltoon. Nuorten palveluissa panostetaan myös tavoitteeseen ”Päihteiden riskikäytön ja haitallisen rahapelaamisen tunnistamiselle ja puheeksiotolle on toimivat työtavat” lisäämällä henkilöstön moniammatillista työskentelyä lastensuojelun ja terveydenhuollon välillä sekä kouluttamalla työntekijöille vaikuttavampia työtapoja tunnistaa ja ottaa puheeksi päihteiden riskikäyttöä ja rahapelaamisen haittoja. Nuorten palveluissa kannustetaan lapsia harrastamiseen, vapaa-ajan toimintaan ja liikkumiseen kannustavan esimerkin ja toiminnallisten menetelmien hyödyntämisellä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä ohjataan ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan palautetietoisena työskentelyotteena (FIT) käytöllä, päivittäisjohtamisella sekä erilaisen tilastotiedon hyödyntämisellä.

Nuorten palveluissa 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.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Nuorten palveluiden toiminnassa noudatetaan yleisiä hygieniaohteistuksia sekä ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä hyvällä käsihygienialla sekä tarvittaessa henkilösuojaimien käytöllä. Haittaeläimien ilmetessä asiakaskäyntien yhteydessä kotikäynneillä tai toimistotiloissa noudatetaan palveluissa sovittuja käytänteitä ja tarvittaessa konsultoidaan infektio- ja tartuntatautiopoliikklinikkaa.

Vaarojen arvioinnissa on tunnistettu tartuntatautien ja infektioiden tartuntariskit. Uusien asiakkaiden osalta ei ole aina riittävästi tietoa perheen tilanteesta. Työntekijän tulee huomioida myös oman toiminnan vaikutukset suhteessa asiakasperheeseen, sairaana ei tulla työhön. Asiakkuuden alussa perheen kanssa käydään keskustelua, kuinka toimia lapsen tai vanhemman sairastuessa. Hyvä ennakointi ja käsihygienia auttaa myös tartuntatautien ehkäisyssä. Käsien pesuun ja käsihuutteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa työpisteissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

4.4 Lääkehoito

Nuorten palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaa terveyspalvelut. Vastuu lääkähoidosta on nuorella ja hänen huoltajillaan.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Nuorten palveluissa ei ole lääkinnällisiä laitteita tai apuvälineitä.

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Nuorten palveluihin ohjaututaan nuoren vastuusosiaalityöntekijän tekemällä palvelulähetteellä, joka kulkee aina asiakasohjauksen kautta. Vastuusosiaalityöntekijä on keskustellut nuoren ja perheen kanssa palveluun hakeutumisesta ja laatinut lastensuojelun asiakassuunnitelman. Palvelulähetteessä vastuusosiaalityöntekijä määrittelee työskentelyn alustavat tavoitteet ja kuvaa nuoren ja perheen kokonaistilannetta. Osassa palveluita on myös määritelty konsultaatio ennen palvelulähetteen tekemistä, jotta palvelu kohdentuu oikein. Nuorten palveluihin on määritelty selkeät asiakaskriteerit, palvelun kesto ja keskeiset sisällöt sekä työskentelyn intensiteetti sekä ohjaus palveluun.

Palvelun kriteerit on määritelty erillisessä liitteessä. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa seurataan palveluiden saatavuutta yhteisen paikkapankin avulla, jota seurataan viikoittain esihenkilöiden ja johdon palaverissa.

5.2 Asiakastyön suunnittelu

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on tehtävä riippumatta siitä, onko lapsi avohuollossa, sijaishuollossa tai jälkihuollossa. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelusuunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä.

Nuorten palveluiden asiakkuudet pohjautuvat sosiaalityöntekijän tekemään, lakisääteiseen asiakassuunnitelmaan. Sosiaalityöntekijä päivittää asiakassuunnitelman ennen Nuorten palveluiden hakemista ja asiakassuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Nuorten palveluissa asiakkaille laaditaan erikseen vielä sosiaalihuollon asiakaslain mukainen palvelusuunnitelma, joka on jatkossa toteuttamissuunnitelma, jossa kuvataan asiakkaan nykytilanne sekä työskentelyn tavoitteet ja arvioitu kesto. Palvelusuunnitelmassa kuvataan myös työskentelyssä käytettävät arviointi- ja työskentelymenetelmät sekä asiakkaan voimavarat, tarpeet ja mielipide suunnitelmasta. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa, esimerkiksi aloitusneuvottelun ja väliarvioinnin yhteydessä, jotta varmistetaan asiakkaan osallisuus palveluiden suunnittelussa. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan väliarvioinneissa ja tavoitteita, asiakkuuden kestoa sekä työskentelymenetelmiä tarkennetaan tarpeen mukaan.

Työskentelyn lopuksi laaditaan myös palvelun yhteenveto, jossa kuvataan asiakkaan ja hänen perheensä nykytilanne, voimavarat ja mahdolliset tarpeet jatkotyöskentelylle. Yhteenvedossa kuvataan toteutunut työskentelymäärä, työskentelyssä käsitellyt aiheet ja menetelmät sekä mahdolliset yhteistyötahot. Lisäksi yhteenvedossa kuvataan asiakkaan tilanteen muutos palveluiden aikana, mahdolliset haasteet ja jatkotuen tarve. Yhteenvetopohja on yhtenäinen koko lastensuojelun avohuollon palveluissa.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tarvittaessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista 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.

Nuorten palveluiden asiakkuudet perustuvat suhdeperustaisuuteen sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Työskentelyn aikana nuorta autetaan määrittelemään oman kuntoutumisensa tavoitteita, vahvuuksia ja voimavaroja. Nuorten palveluissa on käytössä palautetietoinen työskentelyote, jossa FIT-mittarin avulla asiakas pääsee itse arvioimaan työskentelyä ja vaikuttamaan oman palvelunsa kulkuun. FIT-mittari on säännöllisesti käytössä asiakastapaamisissa ja mittarin tuloksia hyödynnetään palveluiden sisältöjen suunnittelussa ja toteutuksessa.

5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Nuorten palveluiden asiakastyötä tehdään systeemisellä työotteella perheiden ja muiden läheisverkostojen kanssa. Työntekijöitä on koulutettu erilaisiin tutkittuun tietoon perustuviin työmenetelmiin kuten; Bentowim-Miller perhearviointi, Toimiva lapsi- ja perheinterventio, Kognitiivisen käyttäytymisterapian menetelmät, Dialektisen käyttäytymisterapian menetelmät, Neuropsykiatrinen valmennus, Monimuotoinen perheterapeuttinen työskentely (MDFT) ja ART (aggression replacement treatment sekä mielenterveystalon omahoito-ohjelmat ja mittaristot. Eri menetelmät antavat työntekijöille erilaisia työvälineitä, joita yhdistää se, että kaikissa menetelmissä pyritään vahvistamaan asiakkaan omaa osallisuutta sekä työskentelmään asiakkaan elämässä olevan systeemin ympärillä.

Nuoren ja perheen tarpeista käsin heidän ympärilleen pyritään rakentamaan heitä tukeva verkosto, joka voi koostua läheisverkoston lisäksi koulun, oppilashuollon, terveydenhuollon, poliisin ja rikosseuraamuksen, harrastus- ja vapaa-ajan toimintojen tai esimerkiksi 3. sektorin eri toimijoista. Palvelun osana voidaan hyödyntää myös koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Nuorten palveluihin kootaan myös syksyllä 2024 Nuorten palveluiden kehittäjäryhmä, joka koostuu nuorista asiakkaista. Tätä kautta pyritään saamaan asiakaskokemustietoa palveluiden kehittämisen tueksi. Toiminnalla vahvistetaan myös nuorten toimijuutta ja osallisuutta. Nuoria ohjataan myös vertaistukiryhmiin. Hanketoiminnassa hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta myös mm. Ohjausryhmässä.

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

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

Asiakkaan osallisuutta ja ajantasaisen palautteen antoa tapaamisista tuetaan hyödyntämällä FIT-palautetietoinen työskentelymallia. Sen avulla osallistetaan niin asiakas kuin tämän läheiset arvioimaan nuoren hyvinvoinnin tämän hetkistä tilannetta ja muutosta aiempaan. Asiakas antaa jokaisesta tapaamisesta oman arvionsa siitä kuinka hyvin tapaaminen häntä palveli ja voi kertoa mitä hän kokisi tarvitsevansa enemmän seuraavilla tapaamisilla. Malli on käytössä kaikissa Nuorten palveluiden tiimeissä. Sen avulla on pystytty lisäämään työntekijän ymmärrystä asiakkaan tilanteesta sekä kehittämään tapaamisten sisältöä niin, että ne palvelevat asiakasta mahdollisimman hyvin.

Palveluissa käytetään osallistavaa kirjaamista sekä mahdollisuuksien mukaan kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä. Vähimmillään asiakastyön kirjaukset käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisella tai seuraavan tapaamisen alussa. Asiakkaan osallisuutta tuetaan palvelusuunnitelman luomisesta alkaen tapaamisten dokumentoinnissa ja yhteenvedon kirjaamiseen asti, siten että asiakkaan näkemys ja kokemus tulee mahdollisimman hyvin huomioituksi. Kaikissa asiakkuuksissa on tavoitteena vahvistaa asiakkaan omaa osallisuutta ja vastuunkantoa kaikilla elämän alueilla.

Nuorten palveluissa hyödynnetään lastensuojelun ja 3. sektorin kokemusasiantuntijoita, joiden avulla pyritään varmistamaan osaltaan asiakasosallisuuden toteutumista. Kokemusasiantuntijat tuovat toimintaan ja sen kehittämiseen asiakasnäkökulmaa esimerkiksi kehittämisspäivissä ja asiakasreflektioilaisuuksissa.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

SOTEPE toimialalla on keväällä 2024 otettu ensiaskel kohti kansallista asiakaspalautetta, kun Feedbackly-palautekyselyt on uusittu. Kyselyissä on otettu käyttöön kansalliset väittämät ja yhteinen rakenne. Kansallisena tavoitteena on, että tulevaisuudessa Helsingin ja muiden hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveystalouksissa kerätään asiakaspalautetta yhtenäisellä tavalla. THL on yhteistyössä Helsingin ja hyvinvointialueiden kanssa määritellyt kansallisen asiakaspalautteen sisällön. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden tavoitteena on saada kysely käyttöön syksystä 2024. Asiakaspalautteen keruun kehittäminen jatkuu Kestävän kasvun hankkeessa (2023–2025). Jatkossa

tavoitteena on kerätä kansallista asiointiin liitettyä palautetta myös tekstiviestillä. Tämän mahdollistamiseksi on käynnistetty uuden palautejärjestelmän hankinta yhteistyössä Palvelukeskus Helsingin kanssa. Tavoitteena on saada uusi järjestelmä käyttöön vuonna 2025.

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.

Nuorten palveluiden kokonaisuudessa käytetään asiakastyössä FIT (Feedback informed treatment) palautetietoista työskentelyä. 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 tai muuten säännöllisesti. 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 keskeyttämisä.

FIT (Feedback informed treatment) palautetietoisien menetelmän käyttö dokumentoidaan asiakkaan työskentelystä kirjoitettavaan työskentely-yhteenvetoon.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Nuorten palveluiden työntekijät ovat veloitettuja kertomaan asiakkaalle tästä oikeudesta ja voivat tarvittaessa ohjeistaa ja tukea asiakasta sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteydenottoon.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

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 tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Asiakas voi tehdä 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.

Nuorten palveluissa käsitellään alayksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut kaupungin pysyväisohjeen mukaisesti (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) ja toiminnan vastuuhenkilö antaa vastauksensa kuukauden määräajassa. Mikäli muistutuksen tai kantelun seurauksena havaitaan vakavia puutteita Nuorten palveluiden 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.

Nuorten palveluissa noudatetaan seuraavia henkilöstön kelpoisuuteen liittyviä lakeja:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, voimassa 1.1.2024 alkaen)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)

Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammattiteissa 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.

Palvelusta vastaavan henkilön kelpoisuusvaatimukset

Palvelusta vastaavalla henkilöllä tulee olla vähintään sosiaalialan AMK-tutkinto. Palvelusta vastaavalla tulee lisäksi olla vähintään kahden vuoden työkokemus lapsiperheiden erityisen tuen palveluista tai lastensuojelusta. Lisäksi vastaavalla henkilöllä tulee olla riittävä työkokemukseen tai koulutukseen perustuva johtamistaito. Palvelusta vastaavan henkilön tulee olla rekisteröitynyt Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Henkilön rekisterinumero on tarvittaessa tilaajan saatavilla.

Soveltuva koulutus: Sosionomi AMK, Kuntoutuksen ohjaaja AMK, Sosiaalityöntekijä (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015), mahdollinen muu uusi AMK tutkinto

Nuorten palveluiden johtavat ohjaajat ja johtavat sosiaaliohjaajat omaavat sosiaali- ja terveydenhuollon ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon, hankejohtamista lukuunottamatta. Tällä on pyritään varmistamaan erikoistuneiden tiimien johtaminen ja kehittäminen ajantasaiseen tutkittuun tietoon ja johtamistaitoon perustuen.

Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset

Palvelua toteuttavalla henkilöllä tulee olla vähintään sosiaalialan AMK- tutkinto sekä soveltuvuutta toteuttaa itsenäisesti vaativaa ja tavoitteellista muutostyötä. Lisäksi edellytetään 1.Työkokemusta työskentelystä lapsiperheiden kanssa erityisen tuen tai lastensuojelun kontekstissa TAI 2. Työkokemusta vaativasta ja tavoitteellisesta asiakastyöstä. Palvelua toteuttavan henkilön tulee olla rekisteröitynyt Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Henkilöiden rekisterinumero on tarvittaessa saatavilla.

Soveltuva koulutus: Sosionomi AMK, Kuntoutuksen ohjaaja AMK, Mahdollinen muu uusi AMK-tutkinto

Nuorten palveluiden henkilöstössä on sosionomi AMK, yhteisöpedagogi AMK ja sairaanhoitaja AMK-tutkinnon suorittaneita ammattilaisia. Ammattitautasta riippuen he ovat ohjaaja, sosionomi tai sairaanhoitaja vakansseilla.

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

Yksikön vastuhenkilö 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 rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä päihdetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennalta ehkäistään aiheuttamia riskejä.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

	Nuorten tehostettu perhetyö ja koulunkäyntiä tukeva perhetyö (OTE)	Monialainen perhetyö	MDFT-HEHKU palvelut	Toivopalvelut	Yhteensä
Johtava ohjaaja			1	1	2
Johtava sosiaali-ohjaaja	1	1			2
Ohjaaja		6		9	15
Sosiaali-ohjaaja	15		3		18
Terapeutti			6		6
(Avain)terapeutti			2		2
<i>Yhteensä</i>	16	7	12	12	45

Nuorten palveluiden monialaisissa tiimeissä työskentelee myös muiden yksiköiden työntekijöitä. Näitä ovat sairaanhoitaja, jotka kuuluvat hallinnollisesti Päihde- ja mielenterveyspalveluiden Pysäkki ja Mieppi alaisuuteen, sekä aikuissosiaalityön sosiaali-ohjaajat jotka kuuluvat Myllypuron ja Malmin aikuissosiaalityön palvelupisteisiin.

Sairaanhoitaja		2		3	5
Sosiaali-ohjaaja		3			3

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Nuorten palveluissa on kehitetty tiedolla johtamista esimerkiksi Apostista saatavan tiedon hyötykäyttöön. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa. 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 määriteltä kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan ruotsinkielisten palveluiden turvaaminen sekä henkilöstön monimuotoisuus.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on laadittu työpistekohtaiset koulutuspolut ja niiden seuranta. Koulutuspolkuja ja koulutettujen määriä seurataan henkilöstön kanssa, työpistekohtaisesti ja alayksikötasolla. Koulutustarpeista viestitään lastensuojelun johdolle. Koulutuspolku voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen 1. perehtyvä 2. pätevä 3. taitava ja 4. asiantuntija.

Nuorten palveluissa on työpistekohtaiset perehdytysuunnitelmat. Osaamisen varmistamisesta vastaavat esihenkilöt, jotka tekevät Onni-järjestelmässä työntekijän perehdytysuunnitelman. Työntekijöille määritellään ensimmäisille kuukausille mentorit, jotka huolehtivat perehdytyksen etenemisestä. Sotepe-toimialalla järjestetään myös mentorointikoulutuksia, joihin nuorten palveluiden henkilöstöä tuetaan. Työtiimeillä on oma työnohjaus, jonka avulla vahvistetaan myös osaamisen kehittymistä. Osaamisen kehittyessä myös menetelmäkoulutetuille järjestetään täydennyskoulutusta ja menetelmätyöpajoja. Apottitukihenkilöille ja FIT mentoreille järjestetään esihenkilötukea säännöllisesti.

Nuorten palveluissa jokaiselle rekrytoitavalle työntekijälle nimetään kokeneempi mentori, joka ottaa kokonaisvaltaisemman vastuun perehdyttämisestä ja muun muassa perehdyttämiseen liittyviin koulutuksiin ohjaamisesta. Perehdytysohjelman läpikäymiseen varataan alussa enemmän aikaa ja työsuhteen edetessä perehdyttäminen syvenee ja harvenee, tarpeen mukaan.

Asiakastietojärjestelmään, FIT -palautetietoiseen järjestelmään ja turvallisuuteen liittyviin asioihin perehdyttää näihin nimetyt vastuu-/tukihenkilöt. Perehdytysuunnitelmaa päivitetään ja kehitetään kokoaikaisesti, muun muassa perehdytyspalautetta kysymällä.

Henkilöstön kirjaamisen osaamistaso varmistetaan auditoinnilla. Nuorten palvelujen työpisteiden johtavat ohjaajat ja johtavat sosiaaliohjaajat suorittavat keväisin auditoinnin itsearviointin omissa työpisteissään ja syksyisin toinen toistensa yksiköille. Auditoinnin tuloksia käsitellään työpisteiden kokouksissa ja sen avulla saadaan selville dokumentoinnin onnistumisia sekä mitä kehittämisen varaa dokumentoinnissa on.

Henkilökuntaa ohjataan toimialan sisäisiin asiakasturvallisuuskoulutuksiin.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Nuorten palveluissa toteutetaan palautetietoista johtamista (FIT), jonka avulla pyritään nostamaan esille vuorovaikutuksen katkokset ja henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät teemat. Työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan tiimien työnohjauksella ja säännöllisillä esihenkilökeskusteluilla. Onnistumiskeskustelut käydään henkilöstön kanssa vuosittain.

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. Henkilöstölle järjestetään osaamista tukevaa koulutusta ja rakenteita, joilla on vaikutusta työhyvinvointiin sekä jaksamiseen. Tutkittuun tietoon perustuvat työtavat ja niihin suunnitellut työnteon rakenteet suojelevat henkilöstöä kuormittumiselta vaikeiden tilanteiden käsittelyssä. Lisäksi järjestetään erilaista työhön ja menetelmiin liittyvää ohjausta esimerkiksi FIT-ohjaukset, ohjatun omahoidon ryhmätapaamiset, neuropsykiatrinen täydennyskoulutus jne.

Nuorten palveluissa työhyvinvointia tukevat arjen rakenteet ja kollegoiden vahva tuki. Työntekijöitä kannustetaan itse- ja yhteisöohjautuvuuteen sekä itsenäiseen työn- ja työajansuunnitteluun. Henkilöstölle annetaan vaikutusmahdollisuuksia uusien tiimien palveluiden suunnittelussa, jossa esihenkilöillä on tärkeä rooli nostaa ja johtaa kehityskohteet arjen toiminnaksi. Työhyvinvointia tuetaan valmentavalla johtamisella, työpari- ja yksilökeskusteluilla, tyhyajoilla ja työtehtävien tasaisella jakamisella sekä vahvuuksien ja kiinnostuksen kohteiden huomioimisella. Arjen virkistäytyminen ja keskustelut kahvin tai lounaan äärellä vahvistavat tiimien yhteistyötä sekä palautumista.

Nuorten palveluiden johtavien ohjaajien ja sosiaaliohjaajien sekä henkilöstön työn tuki:

Työkokoukset järjestetään kerran viikossa, jossa käsitellään toiminnan johtamiseen ja henkilöstöhallintoon liittyviä teemoja. Johtavat pääsevät tapaamaan päällikköä omalla

henkilökohtaisella ajallaan kuukausittain. Esihenkilöiden vapaamuotoisempi pop-up tapaaminen järjestetään kerran viikossa, jossa voidaan hoitaa nopeammin käsiteltäviä arjen johtamiseen liittyviä asioita. Etäjohtamisessa on myös käytössä teams-kanava jossa esihenkilöt voivat jakaa osaamistaan erilaisissa pulmakohdissa ja onnistumisissa. Esihenkilötiimin työnohjaus on järjestetty vuosittain noin kerran kuukaudessa.

Työtiimien tuen rakenteita:

Nuorten tehostetun perhetyön tiimikokouksen järjestetään kerran viikossa, jossa tapahtuu asiakastilanteiden käsittely ja asiakkaiden jakaminen työntekijöille. Tiimeissä toteutetaan syvemmälle menevää asiakastilanteiden käsittelyä kerran kuukaudessa, jossa mahdollistuu laajempi osaamisen jakaminen yksittäisten asiakastapausten osalta. Esihenkilö järjestää asiakastyön työparikeskusteluja noin kuuden viikon välein ja tiimin työnohjukset toteutetaan kerran kuukaudessa.

Koulunkäyntiä tukevan perhetyön tiimikokoukset järjestetään kerran viikossa ja asiaskastyön yksilökeskustelut työntekijöille noin viiden viikon välein. Tiimissä toteutetaan myös case-työskentelyä erilaisten ilmiöiden pohjalta, jotka nousevat asiakastyöstä. Tiimillä on säännöllinen työnohjaus.

Toivopalvelussa järjestetään tiimikokoukset kerran viikossa ja henkilöstö saa viikkokirjeen. Työntekijät osallistuvat esihenkilön järjestämiin kuukausikeskusteluihin, joissa keskeistä asiakastyön tukeminen. Tiimillä on työnohjaus kerran kuukaudessa. Tiimillä on systemisen työotteen mukaisesti liikennevalokokoukset asiakkaista aina neljän viikon välein, joissa värein (punainen, keltainen, vihreä) varmistetaan asiakasprosessien sujuvuutta ja tarvittavaa tukea. Työntekijät osallistuvat vuorollaan myös Toivo sosiaalityön järjestämiin systeemiin viikkokouksiin joissa asiakkaat pääsääntöisesti aina paikalla. Tämä tukee moniammatillista työskentelyä ja asiakkaan osallisuutta.

Monialaisessa perhetyössä on myös viikottaiset tiimikokoukset, säännölliset vapaamuotoiset case-kokoukset ja rakenteellisempi asiakasreflektiotilaisuus kerran kuussa. Tiimillä on hankeaikana järjestetty myös työnohjausta vastaava tiimivalmennusprosessi sekä mentorointiprosessi, jossa kokeneemmat vapaaehtoiset työntekijät opastavat työntekijöitä ja ovat heidän tukena. Työntekijöillä on säännölliset keskusteluajat esihenkilönsä kanssa noin kerran kuukaudessa. Vastuutiimit asiakkaan ympärillä kokoontuvat aina tarvittaessa joka myös tukee henkilöstön hyvinvointia.

MDFT-HEHKU palvelussa työn tuen rakenteet ovat moninaiset. MDFT-palvelussa henkilöstön työn tukena ovat sekä esihenkilö, että menetelmävastaavat. MDFT-palvelussa on kaksi viikottaista tiimikokousta, joista toisessa käsitellään menetelmään liittyviä asioita ja toisessa hallinnollisempia, työsuhteeseen liittyviä asioita. Jokaisella työntekijällä on kerran viikossa menetelmäohjausta ja kerran kuussa tai tarpeen mukaan tapaaminen esihenkilön kanssa. Hehkupalvelussa tiimillä on viikoittaiset tiimikokoukset ja kahden viikon välein case-käsittelyä. Jokaisella työntekijällä on kuukausittainen mahdollisuus keskusteluun esihenkilön kanssa. Molemmilla tiimeillä on neljän viikon välein työnohjaus, jonka voi käyttää haluamaansa aiheeseen.

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. Nuorten palveluiden 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.

Turvallisuuteen, vaarojen arviointiin, pelastusuunnitelmiin ja työturvallisuuteen liittyviä teemoja on käsitelty myös muissa tämän omavalvontasuunnitelman luvuissa. Liikkuvan työn osalta on henkilöstölle omat turvallisuusohjeensa lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa. Nuorten palveluiden eri toimipisteissä on vuoden 2024 loppuun asti eri turvallisuusohjeet eri toimipisteiden osalta (Siilikuja 5K, Kallion virastotalo ja Nordenskiöldinkatu 20). Vuoden 2025 alusta toiminta muuttaa uusiin tiloihin Herttoniemen silkkikutomoon, johon tullaan tekemään yksi yhtenäinen turvallisuussuunnitelma.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

Nuorten palveluissa esihenkilön tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutusopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotusvelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Nuorten palvelut ovat siirtymässä uusiin toimitiloihin Herttoniemen Silkkikutomoon 1/2025. Siihen asti työpisteet sijaitsevat eri puolilla Helsinkiä.

TOIVO-, MDFT- ja HEHKU-palvelut toimivat Herttoniemessä Siilikuja 5 tiloissa. Tilat sijaitsevat sairaalarakennuksen päätyosassa. Tiloihin on kaksi kulkureittiä, sairaalan sisältä ja erillinen ulko-ovi. Asiakkaat käyttävät ulko-ovea. Tilat sisältävät toimistohuoneita, tapaamishuoneita, kopiohuoneen, 4 vessaa, varaston ja yleisen virkistystilan keittiöllä. Tapaamishuoneet varataan yleisestä kalenterista tarpeen mukaan ja jokaiselle työntekijälle on osoitettu työskentelypiste. Työntekijät liikkuvat tiloista kotikäynneille ja verkostojen omiin toimipisteisiin. Tiloissa toimii yhteensä noin 30 työntekijää. Tiloissa on sekä sosiaalityön että palvelujen työntekijöitä sekä sihteeri. Tiloissa käytetään tietokoneita, television näyttöruutuja ja kopiokonetta. Tiloissa on erillinen siivous-, kiinteistö- ja jätehuolto.

Nuorten tehostetun perhetyön ja koulunkäyntiä tukevan perhetyön Nordenskiöldinkatu 20 toimistolle käydään ensisijaisesti lukitun sisäpihan ja kahden lukitun oven kautta. Toimistolla on käytössä

toimistotilat 8:lle, esihenkilön/rauhallisentyöskentelyn huone, neuvotteluhuone, jossa on myös 2 toimistotyöpistettä, kopiohuone, nuoren tapaamishuone, kaksi vessaa, henkilökunnan pukuhuone ja sosiaalitalat ruokailumahdollisuudella. Tiloissa on myös siivouskomero ja varasto, sekä arkistohuone. Varauuskäynti tapahtuu avaimella, lukitun portaikon kautta yläkerran osaston läpi. Toimistolla työskentelee satunnaisesti samanaikaisesti maksimissaan 16 sosiaaliohjaajaa ja johtavasosiaaliohjaaja. Siivouksesta ja huollosta vastaa ulkoiset toimijat.

Nuorten monialaisen perhetyön taustatyöpisteet ja yhteiset tilat sijaitsevat Kallion virastotalossa, Toinen linja, mutta siellä ei tehdä asiakastyötä. Asiakastyötä tehdään joustavasti perheiden kotona ja muissa tapaamispaikoissa. Pääasiassa hyödynnetään perhekeskuksien ja terveys- ja hyvinvointikeskuksien asiakastapaamistiloja.

Nuorten palveluiden tietotyöympäristö, eli tietojärjestelmä jota käytetään on Apotti. Apotin kautta hallinnoidaan asiakkuuksia ja dokumentointia ja sieltä vedetään tilastollusta dataa tiedolla johtamisen tueksi.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Nuorten palveluissa terveyshaittoja voi ilmetä asiakastyössä joko psyykkisenä kuormittumisena asiakastyön sisällöstä tai fyysisenä väkivallan uhkana tai asiakkaan ympäristön erilaisina terveyttä vaarantavina tekijöinä esim. allergeenit. Liikkuva työ haastaa myös työntekijää taukojen, asianmukaisen ruokatauon pitämisen ja fyysisen liikkumisen osalta. Johtamisella pyritään luomaan sellaiset rakenteet, että työntekijä pystyy pitämään huolta omasta jaksamisestaan ja terveydestään työpäivien aikana. Työntekijöiden hyvinvointia seurataan viikottaisissa kokouksissa, joissa epäkohtia voi tuoda esiin ja esihenkilö kykenee niihin puuttumaan. Työntekijöiden kanssa pidetään myös henkilökohtaisia keskustelu-aikoja kuukausittain, jossa työhyvinvointi on olennainen osa keskustelua.

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

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain 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 Terveysuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Nuorten palveluille valmistuu uudet tilat Herttoniemen silkkikutomoon alkuvuodesta 2025. Näillä pyritään ennaltaehkäisemään yllä olevia riskitekijöitä. Tilat suunnitellaan yhteistyössä kaupunkiympäristön, tilapalveluiden ja henkilöstön kanssa.

7.3 Ympäristötyö

Nuorten palveluissa on nimetty toimispistekohtaiset ekotukihenkilöt. Ekotukitoiminta on Helsingin kaupungissa kehitetty toimintamalli ympäristöasioiden edistämiseksi työpaikoilla. Toimintaa toteutetaan työyhteisöihin nimettävien ja koulutettavien ekotukihenkilöiden avulla, jotka opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin. Toiminnan kautta työntekijöiden ympäristötietoisuus lisääntyy.

Uudet toimintatavat näkyvät työpaikoilla esimerkiksi energiansäästönä, kestävimpinä hankintoina ja liikkumisvalintoina sekä jätteiden määrän vähentymisenä. Uusi vastuullinen organisaatiokulttuuri pienentää ympäristövaikutuksia, hidastaa ilmastomuutosta ja säästää sekä luonnonvaroja että rahaa. Ekotukihenkilöiden työtä tuetaan erilaisilla koulutuksilla, verkostotapaamisilla ja materiaaleilla.

Helsingin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työnantajan velvollisuudet kemikaaliriskien hallitsemiseksi työssä, jalkautetaan esihenkilöiden kautta jokaiseen yksikköön. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu tunnistaa työssä käytettävät kemikaalit, näiden vaarat, arvioitava riskit. Nuorten palveluissa haitallisia kemikaaleja löytyy keittiöiden pesuaineista ja siivoojien käyttämistä kemikaaleista. Kemikaaliluettelo -lomake päivitetään vähintään kerran vuodessa osana Työsuojelupakin vaarojen arviointi -prosessia ja tallennetaan Työsuojelupakin dokumentteihin.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Siilikuja 5K tiloissa on käytössä rikosilmoitinjärjestelmä ja hälytinalaitteet, joista lähtee ilmoitus vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen. Ulko-oven, ikkunoiden ja sisätilojen hälyttimet ovat aktiivisia klo 23-06 välisen ajan. Ulko-ovi on sähkölukolla lukittu ja niistä kuljetaan henkilökohtaisilla lätkillä.

Kallion virastotalossa kulkeminen vaatii vahtimestarien hallinnoiman kulkuoikeuden sisältävän kulkukortin. Vierailijat noudetaan ala-aulasta. Kulkukortin omaavat voivat kulkea taloon klo 6.30-20.00, yleinen aukiolo klo 7.45-16.00. Tiloja käyttävät Nuorten monialaisen perhetyön työntekijät eivät tee Kavissa asiakastyötä, joten henkilöstöllä ei ole henkilökohtaisia turvahälyttimiä. Henkilökohtainen hälytinjärjestelmä Tunstall on asiakastyötä tiloissa tekeville toimijoilla, kuten Nuorten vastaanotossa tai perhekeskuksessa. Perhekeskuksissa ja terveys- ja hyvinvointikeskuksissa, joissa asiakkaita tavataan, on omat hälytintekniset ratkaisunsa, kuten pöytään sijoitettu hälytysnappi asiakastapaamishuoneissa.

Kameravalvontaa on Kallion virastotalossa sisääntulojen yhteydessä, hissiauloissa ja kerrosten käytävillä. Työhuoneita tai asiakasvastaanoton tiloja ei kuvata. Kameravalvonta on tallentava ja sen pääkäyttö on vahtimestareilla. Kavi on suojattu murtoilmaisinjärjestelmällä. Murtohälyttimiä on ulkokuorien ovissa, sekä liiketunnistimina pitkin kiinteistöä. Aukioloaikojen aikana tiloissa liikkuminen aiheuttaa hälytyksen vartiointifirmalle.

Nordenskiöldinkatu 20 tiloissa on käytössä kulunvalvonta, kameravalvonta ja rikosilmoitinjärjestelmä, joka on yhteydessä vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen. Murtosuojaus on sekä ulko-ovissa että ikkunoissa. Ulko-ovet ovat valvottuja yöaikaan kello 00:00-05:30. Ulko-ovista kulkeminen tapahtuu aina Abloyn-älyavaimilla, joka rekisteröi kulkijan tiedot järjestelmään. Ikkunoiden murtosuojaus puolestaan välittää hälytyksen vartioimisliikkeeseen silloin, kun ikkuna rikkoutuu tai siihen kohdistuu voimakasta tärinää, kuten lyöntejä. Kameravalvonta ei tallenna vaan seuranta tapahtuu ensisijaisesti yläkerran vastaanotto osastolta käsin, ja olisi käytettävissä ennakoivasti esim. hankalan asiakastapaamisen turvana.

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. Siivous- ja laitoshuoltopalveluja Sotepen toimipisteisiin tuottavat HUS Runkopalvelut omana tuotantonaan ja alihankkijoidensa kautta sekä Sotepen omat alihankkijat.

Puhtauspalvelujen asiantuntija ja suunnittelija antavat tukea ja ohjausta Sotepen toimipisteiden siivous- ja laitoshuoltopalvelujen hankintaan, sisältöön ja sopimuksiin liittyen. HUS, Runkopalvelut, Asvia: asvia.asiakaspalvelu@hus.fi

7.5.1 Kuljetukset

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

Akuuteissa tilanteissa asiakas voidaan saattaa muihin palveluihin myös taksin, poliisin tai terveydenhuollon ambulanssikuljetuksella.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Nuorten palveluiden omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain toimintaprosessien kehittyessä. 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 seuranta 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.

24.9.2024 Helsingissä

Anita Lindfors, Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden päällikkö

Stella Leoni, Nuorten palveluiden päällikkö

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi