



Tehostetun perhetyön omaavaltontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	4
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3	Riskien hallinta	9
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	10
3.2	Varautuminen ja valmius	10
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	11
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	12
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	13
4.1.1	Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	14
4.1.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	15
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	16
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	17
4.3.1	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	17
4.3.2	Ravitsemus	18
4.3.3	Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	18
4.4	Lääkehoito	18
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	18
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	18
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	19
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	19
5.4	Asiakkaiden, potilaiden 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	23
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	24
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	24
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	26
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	27
7.1	Toimintaympäristö	27
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	27
7.2.1	Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät	28
7.2.2	Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy	28
7.3	Ympäristötyö	28
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	28
8	Omavalvonnan seuranta	29
8.1	Raportointi	29
8.2	Arkistointi ja viestintä	30
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	30

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Tehostettu perhetyö
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Lastensuojeluasiakkuudessa olevat helsinkiläiset 0–17-vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Tehostettu perhetyö on määräaikaista, suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää palvelua, joka kytketään tiiviisti osaksi muuta lastensuojelun työprosessia.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Alayksikön päällikkö käy lähiesihenkilönä toimivien johtavien sosiaaliohjaajien kanssa läpi omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen. Työryhmissä käydään läpi lähiesihenkilön kanssa säännöllisesti omavalvonta suunnitelma ja tuodaan esihenkilökokoukseen tarvittavat muutokset toimintaan liittyvistä riskeistä tai laatu poikkeamista. Perhetyön päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.
YKSIKÖN VASTUUHENKIÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Yksikkö: Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö Alayksikkö: Perhetyön päällikkö Työryhmät: Johtava sosiaaliohjaaja

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Intensifierat familjearbete
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Barn och unga i åldern 0–17 år som bor i Helsingfors och är klienter hos barnskyddet och för deras föräldrar. Intensifierat familjearbete är på visstid, planenlig service, som siktar på en förändring. Servicen är en del av barnskyddets allmänna arbetsprocesser.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Underenhetens chef går igenom instruktioner för plan för egenkontroll med ledande socialhandledarna. Också arbetsgrupperna går regelbundet igenom plan för egenkontroll. Man för behov av förändringar gällande risker och kvalitetsundantag till förmansmötet. Familjearbetets chef ansvarar för uppdatering av plan för egenkontroll.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enhet: Chef för barnskyddets och familjesocialarbetets service Underenhet: Chef för familjearbete Arbetsgrupper: Ledande socialhandledare

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (417/2007) perusteella järjestettävää avohuollon palvelua. Kohderyhmänä on lastensuojeluasiakkuudessa olevat 0–17- vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Tehostettu perhetyö on määräaikaista, suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää palvelua, joka kytketään tiiviisti osaksi muuta lastensuojelun työprosessia. Työskentely perustuu sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan. Työskentelyssä mukana olevien lasten tulee olla lastensuojelun asiakkuudessa. Työskentely kohdistuu sekä perheenjäseniin yksilöinä että perhekokonaisuuteen. Tehostettua perhetyötä toteutetaan pääsääntöisesti työparityönä, perheen kotona ja perheen muussa toimintaympäristössä. Yhteistyö viranomaisverkoston ja muiden yhteistyötahojen kanssa on olennainen osa työskentelyä. Työskentelyä voidaan toteuttaa tarvittaessa monitoimijaisena yhteistyönä. Työpari voi tarvittaessa tulla toisesta palvelusta.

Tehostetun perhetyön tavoitteena on tukea asiakaslapsen ja hänen perheensä hyvinvointia ja parantaa lapsen sekä vanhempien vuorovaikutussuhdetta ja tukea sitä kautta perhedynamiikkaa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien voimavaroja, että he pystyvät huolehtimaan lapsen tarpeista, turvallisuudesta, kasvusta ja hyvinvoinnista. Vanhemmuuden tukemisella pyritään riittävän vahvaan vanhemmuuteen, jossa lapsen tarpeisiin vastataan lapsen ikätasoisella tavalla. Tehostetun perhetyön avulla arvioidaan lapsen suojelun tarvetta ja avopalveluiden riittävyttä. Tavoitteena on, että lapsi voi jatkaa asumista kotonaan oikea-aikaisesti ajoittuvan tuen turvin, eikä sijoitusta kodin ulkopuolelle tarvita. Työskentelyyn saattaa liittyä tilanteita, joissa lapsi ja vanhemmat eivät itse näe muutoksen tarvetta tilanteessaan, mutta silti heitä motivoidaan muutokseen. Tehostetun perhetyön konkreettinen toiminta määrittyy lapsen ja perheen tavoitteiden ja tarpeiden mukaisesti perustuen asiakassuunnitelmaan.

Tehostettu perhetyö voi sisältää mm:

- Ohjausta, neuvontaa, tukea, arjen kasvatustyön mallintamista ja konkreettista tukea.
- Muutosorientoitunutta työtettä ja muutokseen motivointia.
- Perheen osallisuuden, voimavarojen ja vahvuuksien vahvistamista esim. mallintamalla erilaisia toimintoja, havainnoimalla erilaisia tilanteita ja keskustelemalla vanhemmuudesta.
- Tukea toimiviin tunne- ja vuorovaikutustaitoihin sekä mielen hyvinvointiin ja sen ylläpitämiseen. Lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistamista.
- Lapsen kuormittavien kokemusten käsittelyä, lapsen toimijuuden ja osallisuuden vahvistamista. Lapsen äänen esiin nostamista.
 - Muihin palveluihin ohjaamista (esim. asuinympäristön palvelut, muut palvelut)
 - Vanhemmuuden tukea, ohjausta lasten hoidossa ja kasvatuksessa, ohjausta kodin arjen hallintaan, syrjäytymisen ehkäisyä ja tukea perheen sosiaalisen verkoston laajentumiseen. Perheen omien verkostojen aktivointia lapsen tueksi.
 - Näyttöön perustuvien menetelmien käyttöä.

Palvelun keskimääräinen kesto on 1 vuosi. Tapaamisia on yleensä noin 1–3 kertaa viikossa, tapaaminen kestää tavallisesti noin 1,5–2 tuntia kerrallaan. Lähtökohtaisesti palvelua on tuotettava Helsingissä.

1.2. Yksikön tiedot

Tehostetun perhetyön kokonaisuus kuuluu lastensuojelun- ja perhesosiaalityön palveluiden yksikköön (LASPA), jota johtaa lastensuojelun – ja perhesosiaalityön palveluiden päällikkö. Tehostetussa perhetyön alayksikköä johtaa perhetyön päällikkö. Johtavat sosiaaliohjaajat toimivat lähiesihenkilönä kuudessa (6) alueellisessa tehostetun perhetyön työryhmässä.

Tehostetun perhetyön johtamisrakenteet ovat:

- lastensuojelun- ja perhesosiaalityön palveluiden esihenkilökokous (Esko – palveluiden yksikön päällikkö ja palveluiden alayksiköiden päälliköt)
- lähiesihenkilöiden työkokous (perhetyön päällikkö ja johtavat sosiaaliohjaajat)
- työryhmäkokoukset sekä kehittämis- ja työhyvinvointipäivät (johtava sosiaaliohjaaja ja sosiaaliohjaajat/ohjaajat)

Tehostettu perhetyö, Säästöpankinranta 2 A, 00530 Helsinki, perhetyön päällikkö Laura Leino

[Tehostetun perhetyön työryhmät toimivat alueellisesti kuudessa \(6\) eri toimipisteessä:](#)

Tehostettu perhetyö Itäkatu, Itäkatu 11, 00930 Helsinki, johtava sosiaaliohjaaja Hanne Janhunen

Tehostettu perhetyö Kallio, Toinen linja 4 G, 00530 Helsinki, johtava sosiaaliohjaaja Kirsti Nokelainen

Tehostettu perhetyö Lassila, Kaupintie 11 A, 00440 Helsinki, johtava sosiaaliohjaaja Piia Purontakanen

Tehostettu perhetyö Malmi, Ala-Malmintori 2, 00700 Helsinki, johtava sosiaaliohjaaja Tiina Puumalainen

Tehostettu perhetyö Maunula, Suursuonlaita 1, 00630 Helsinki, johtava sosiaaliohjaaja Elli Laitinen

Tehostettu perhetyö Vuosaari, Kahvikuja 3 B, 00980 Helsinki, johtava sosiaaliohjaaja Kirsi Martiskainen

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

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

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palvelustrategiassa 2023–2025

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

Yhdessä asiakkaan parhaaksi

Sotepen johtamis- ja toimintakulttuuri



Kuva 1. Yhdessä asiakkaan parhaaksi – Sotepen johtamis- ja toimintakulttuuriesitys

Yhteinen asiakas

- Lapsikeskeisyyden vahvistaminen työskentelyssä
- Luottamuksen rakentaminen sekä asiakkaan että verkostojen kanssa
- Suhdeperusteisen, lapsen ja perheen verkostoissa tehtävän työn vahvistaminen
- Systeminen tiimi ja työote, jossa lapsi keskiössä

Työn sujuvuus

- Jatkuva parantaminen lähtökohtana
- Kompaktien, paremmin johdettavissa olevien yksiköiden muodostaminen
- Sovituista yhteistyöprosesseista ja toimintatavoista kiinnittäminen

Kustannusvaikuttavuus

- Joustavat ja ketterät toimintatavat avopalveluissa, perhehoidossa ja vastaanotossa
- Vastaanotto- ja pitkäaikaisen perhehoidon yhteistyön ja oman toiminnan vahvistaminen
- Vähennetään nuorten sijoituksia vahvistamalla monialaisia avopalveluita
- Avo- ja sijaishuollon asiakkuuden aikainen suhdeperusteinen tuki verkostossa
- Lapsikohtaisesti räätälöity saattaen vaihtaminen siirtymissä jatkuvuuden varmistamiseksi
- Apotin kehittäminen tuottamaan tietoa lapsen ja perheen kanssa sisällöistä

Yhteisöohjautuvuus

- Valmentavalla johtamisen vahvistaminen
- Työntekijöiden osallisuuden vahvistaminen
- Osaamisen, mentoroinnin ja perehdytyksen vahvistaminen

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

Lastensuojelulaisissa 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 kykijensä mukaan.
- Lapsen osallisuus.
- Vanhempien, huoltajien ja muiden lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta vastaavien ihmisten tukeminen.
- Lapsen ja perheen ongelmien ehkäiseminen sekä riittävän varhainen puuttuminen havaittuihin ongelmiin.
- Toimiminen mahdollisimman hienovaraisesti.
- Ensisijaisesti avohuollon tukitoimien käyttäminen, jollei lapsen etu vaadi muuta ja sijaishuollon järjestäminen viivytyksettä, kun se on lapsen edun kannalta tarpeen.

Lisätietoa:

<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

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

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Linjajohto mahdollistaa asiakasturvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä laadukkaan palvelun toteutumisen.

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

Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista. Operatiiviseen riskienhallintaan sisältyy turvallisuusriskien tunnistaminen ja arviointi sekä turvallisuustoiminta. Esihenkilöt tiedottavat ja heitä tiedotetaan turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä pyritään ennaltaehkäisevästi tunnistamaan operatiiviset riskit. Yksiköissä arvioidaan tunnistettujen riskien vaikutukset asiakasturvallisuuteen ja toimintaan sekä laaditaan toimintaohjeet tilannekohtaisesti. Yksiköissä selvitetään ja kuvataan keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan asiakaspalvelun jatkuvuus häiriötilanteissa.

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

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

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

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

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

Tehostetun perhetyön päällikkö ja esihenkilöt arvioivat toiminnan riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Tehostetun perhetyön jokaisessa työryhmässä tehdään vuosittain työsuojelupakkiin vaarojen arviointi, joka sisältää kartoituskyselyn, johon jokainen yksikön työntekijä vastaa. Kartoituskyselyn pohjalta laaditussa vaarojen arvioinnissa työntekijät arvioivat johtavan sosiaaliohjaajan kanssa työhön liittyviä riskejä sekä mahdollisia vaaratekijöitä ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet.

Tunnistettuja vaaratekijöitä tehostetussa perhetyössä ovat yllättävät asiakastilanteet ja väkivallan uhka. Työparityöskentely auttaa jakamaan kokemuksia ja näkemyksiä lasten tilanteista. Mikäli asiakastilanteet kotiin tehtävässä työssä eskaloituvat ja vaativat henkilökunnan toimesta muuta kuin sanallista ohjaamista tai rajaamista käydään työryhmässä keskustelu, voidaanko kotiin tehtävää työtä jatkaa ja tulisiko tapaamisia sopia esimerkiksi toimipisteelle. Tarvittaessa ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään. Esihenkilön tuki ja tiimityön keinot auttavat jakamaan kuormitustekijöitä.

Uhka ja vaaratilanteen sattua työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista tai läheltä piti- ja uhka- ja väkivaltatilanteista esihenkilölleen viipymättä suullisesti sekä työsuojelupakin kautta. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Nopeita toimenpiteitä vaativissa tilanteissa työsuojelupakki-ilmoitus voidaan tehdä jälkikäteen, mutta esihenkilölle ilmoitus tulee tehdä heti. Jokaiselle työntekijälle kuuluu velvollisuus raportoida havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista ja uhka- ja vaaratilanteista.

Kaikki läheltä piti- / uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään yksikössä johtavan sosiaaliohjaajan toimesta. Tilanteiden käsittelyn tarkoitus on yhdessä oppiminen ja tarvittavien lisätoimenpiteiden suunnittelu. Jokainen työntekijä on velvoitettu raportoimaan havaitsemansa epäkohdat, uusien sovittujen toimenpiteiden osalta oppimaan ja tarpeen mukaan muuttamaan toimintatapojaan. Tämä kuuluu työturvallisuuteen ja se luo asiakasturvallisuutta – ja päinvastoin. Inhimillisessä toiminnassa toisinaan myös tapahtuu virheitä ja sen asian hyväksyminen lisää psykologista turvallisuuden tunnetta. Työryhmissä käytävä keskustelu lisää työturvallisuutta ja sen myötä tukee yhteistä työhyvinvointia.

Ergonomiaan liittyviä asioita on kotona tehtävässä työssä tunnistettu työasentoihin liittyen. Työntekijän tulee huomioida asennon vaihtelu esim. toiminnallisissa tapaamisissa ja lattiatason työskentelyssä pienten lasten perheissä.

Tehostetun perhetyön toimipisteissä on kiinnitetty huomiota lämpötilojen vaihteluun eri vuodenaikoina sekä sisäilman laatuun. Henkilökunnalle on annettu ohjeistus, kuinka asioista ilmoitetaan eteenpäin. Tarvittaessa on ryhdytty toimenpiteisiin väistötilojen järjestämisessä muiden toimijoiden kanssa yhteistyössä.

3.2 Varautuminen ja valmius

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

Ennakointi ja varautuminen poikkeustilanteisiin on kuvattu yksikkökohtaisissa turvallisuus- ja pelastussuunnitelmissa. Perhekeskukset ja toimintayksiköt järjestävät yksikkökohtaisia poistumisharjoituksia säännöllisin väliajoin. Esihenkilöt ja henkilöstön jäsenet huolehtivat siitä, että jokaisella on tarvittavat ensiaputaidot ja ensiapukoulutus on ajantasalla. Palo- ja pelastusturvallisuuskoulutuksesta vastaavat esihenkilöt jakavat turvallisuusohjeet henkilöstölle.

Esihenkilöt huolehtivat, että poistumisohjeet ovat selkeästi kaikille näkyvillä. Sijaisten varautumis- ja valmiusperehdytyksestä vastaavat esihenkilöt.

Tehostettuun perhetyöhön on laadittu omat sähkön- ja vedenjakelukatkoksiin varautumisen ohjeet. Jokainen työntekijä käy kirjautumassa asiakastietojärjestelmän jatkuvuustyöasemalle kuukausittain poikkeustilanteita varten varautumiseksi.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

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

Tehostetun perhetyön työntekijät ovat tietoisia siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa olemalla yhteydessä vastuusosiaalityöntekijään. Työntekijän tulee ymmärtää, että kaikki asiakastiedot ovat salassa pidettäviä henkilötietoja ja että käsittelee ja katsoo vain sellaisia tietoja, joita hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin. Tehostetussa perhetyössä seurataan ja valvotaan käsiteltyjen henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista noudattaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta, läpinäkyvyyttä, käyttötarkoitussidonnaisuutta, tietojen minimointia, täsmällisyyttä, säilytyksen rajoittamista sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Esihenkilöt vastaavat ja huolehtivat siitä, että jokainen henkilöstön jäsen suorittaa heille suoraan osoitetun tietosuojakoulutuksen hyväksytysti. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle.

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

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Apotti, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Esihenkilö vastaa, että henkilöstö saa vaadittavan koulutuksen Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä esimerkiksi Apotti-tukihenkilön avustamana. Jokaisessa työyksikössä on nimetty apottitukihenkilö, joka tukee yksikön työntekijöitä asiakasjärjestelmän käytössä. Tämän lisäksi uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu DigiABC-valmennuksen suorittaminen.

Esihenkilön velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi. Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele (esim. ei katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Apottisovellukseen rekisteröity tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

Tehostetussa perhetyössä asiakastietojärjestelmään kirjataan kaikki suunnitelmallinen yhteydenpito asiakkaan kanssa. Dokumentoitavia asiakirjoja ovat palvelusuunnitelmat, neuvottelumuistiot, työskentely-yhteenvedot sekä asiakaskertomukset. Kirjaukset on tehtävä viipymättä. Asianmukainen

dokumentaatio mahdollistaa palvelun arvioinnin ja prosessin tarkastelun. Tehostetussa perhetyössä dokumentointi tehdään aina mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajansa kanssa. Mikäli asiakkaalla on käytössä Maisa asiakasportaali, tehty dokumentointi näkyy siellä. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi.

Lähiesihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesihenkilö vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

Tietoturvaan uhanneet riskitapahtumat kuten tietoturvaloukkaukset esihenkilö käsittelee asianosaisten kanssa ja ilmoittaa loukkauksista tietosuojavastaavalle. Esihenkilö ohjaa henkilöstöä tekemään työsuojelupakki-ilmoituksen. Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on osa henkilöturvallisuutta. Tehostetun perhetyön yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omissa hallussa.

Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystietojen potilasasiakirjojen tietosuoja”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti on sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Tietoturvapääällikkö Sakari Hulkkonen
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen yksikkö järjestää lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain palveluja sekä kehittää niitä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa. Palvelut pohjautuvat sosiaalityöntekijän tekemään palvelutarpeen arviointiin, jossa on kartoitettu lapsen ja perheen tarvitsema tuki. Vastuusosiaalityöntekijä tilaa palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta.

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

Tehostetun perhetyön omavalvonnassa tärkeitä tunnistettavia riskeihin liittyviä osa-alueita ovat palvelun viiveetön aloitus, asiakassuunnitelman mukainen työskentely, palvelusuunnitelman ja työskentelyn yhteenvedon sisältö ja ajantasaisuus, lapsen edun toteutuminen, molempien vanhempien, lapsen läheisverkoston sekä moniammatillisen yhteistyön huomioiminen työskentelyssä.

Suunnitelman mukaisiin viiveettömiin palveluihin vastaamiseksi asiakkaalle pyritään tarjoamaan entistä joustavampia ja yksilöllisempiä ratkaisuja, kun palveluja tarjotaan asiakkaan tarpeista käsin.

Tehostetun perhetyön keskeisenä läpileikkaavana periaatteena on lapsen suojeleminen ja koko perheen kuntoutus. Tehtävänä on lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Tähän pyritään tukemalla vanhempia heidän vuorovaikutuksessaan, arjen hallinnassaan ja lasten kasvatustehtävässään. Vanhempia autetaan osoittamaan lapsilleen rakkautta, turvallisia rajoja ja arkea tukevia rakenteita. Jokaiselle lapselle tehdään palvelusuunnitelma, joka perustuu sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Tehostetussa perhetyössä edistymistä seurataan neuvotteluissa yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa sovituin määräajoin, joissa tarkastellaan yhdessä, onko työskentely edennyt sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Työntekijällä on mahdollisuus olla aina tarpeen vaatiessa yhteydessä asiakkaan vastuusosiaalityöntekijään.

Liikkuva työ voi lisätä salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen liittyviä riskejä kuten puhelimen käyttö, dokumenttien lukeminen ja asiakastyön kirjaaminen muissa kuin omissa toimipisteissä. Henkilökuntaa on ohjeistettu salassapitoon liittyen. Salassapito on työntekijän vastuulla ja esimiesten on perehdytyksessä huolehdittava siitä, että työntekijät ovat perillä salassapidon periaatteista myös työskennellessään työpisteen ulkopuolella.

Lastensuojelun palveluissa on tehty monipaikkatyön ohjeistus, jonka lähiesihenkilö käy jokaisen työntekijän kanssa läpi. Asiakasasioista ei tule puhua julkisissa tiloissa ja puhuttaessa asiakkaan kanssa puhelimesta on huomioitava salassapitovelvollisuus. Työntekijöiden kannettavissa tietokoneissa on näytönsuoja, joka estää sivullista näkemästä näytön sisältöä. Työntekijät ovat vastuussa oman puhelimen ja kannettavan turvallisesta käytöstä. Monipaikkatyössä on huomioitava myös työntekijän kotona tehtävän työn osalta, ettei kodissa työskennellessään jaa salassa pidettävää tietoa epähuomiossa muille kotonaan oleville henkilöille.

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

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

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaalihuoltolain 48§ edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä. Kaikki sosiaalihuoltolain 14 §:n tarkoittamaa sosiaalipalvelua toteuttavat yksiköt käyttävät SPro-järjestelmää.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita

- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu)
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (Shl 48 §). Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimukseen.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkeroikkeaman, tapaturman tai katkoksen hoito- ja palveluketjussa havainnut työntekijä tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta HaiPro-järjestelmän kautta. Tapahtuman kuvauksen lisäksi ilmoituksessa tulee kiinnittää huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (vaaratapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävä informaatioarvoa esim. yksikötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. Omavalvonnan tukena yksiköissä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

SPro

SPro on sähköinen työkalu, jota Helsingin kaupungilla käytetään sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuollon yksiköissä työskentelevät työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoituksen tekijä täyttää SPro-lomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuneen epäkohdan tai epäkohdan uhan. Lisäksi kiinnitetään huomiota tapahtumaan asiakasnäkökulmaan ja myötävaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen.

SPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön lähiesihenkilölle ja tiedoksi linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija (palvelukokonaisuuden johtaja). Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Lähiesihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Lähiesihenkilö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsiteltäväksi esihenkilölleen. Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä tason 5 esihenkilöille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta.

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

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

Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on sähköinen väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Tehostetussa perhetyössä henkilöstö on ohjeistettu tekemään ilmoitukset viiveettä matalalla kynnyksellä työsuojelupakkiin. Ilmoitukset käsitellään ensin yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Tämän jälkeen ilmoituksen sisältö käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa tiimikokouksessa ja tehdään tarvittavia muutoksia työprosesseihin työskentelyn turvallisuuteen liittyen. Jos ilmoitus liittyy asiakastyöhön, ilmoituksen sisältö käsitellään vielä yhdessä perheen kanssa ja sovitaan tarvittavista sopimuksista tai muutoksista työskentelyyn liittyen. Tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen tilanteessa ja työskentelyn jatkuminen. Tarvittaessa perhekuntoutuksen esihenkilöiden kokouksessa mietitään, kuinka työntekijöitä voidaan tukea käsittelemään erilaisia ja yllättäviä asiakastilanteita sekä muuttamaan toimintatapoja ja kuntoutusprosesseja turvallisemmiksi.

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

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

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

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

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

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määrittellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Tehostetun perhetyön työryhmissä käsitellään viikoittain oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia tai kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla. Turvallisuutta käsitellään Tehostetun perhetyön yhteisessä esihenkilökokouksessa säännöllisesti.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Johtava sosiaaliohjaaja	Viiveettä	Alayksikön ja yksikön päällikkö	Asiakasturvallisuuskokous 1krt/kk
SPro	Johtava sosiaaliohjaaja	Viiveettä	Alayksikön ja yksikön päällikkö	Asiakasturvallisuuskokous 1krt/kk
Työsuojelupakki	Johtava sosiaaliohjaaja	Viiveettä	Johtava sosiaaliohjaaja ja perhekuntoutuksen päällikkö	Johtoryhmä säännöllisesti Alayksikön rakenteissa viiveettä

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden

kehittämiseksi Helsingin sosiaali, terveys- ja pelastustoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

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

Vaaratapahtumien ja epäkohtien jälkipurkuun tarjotaan Hetipurku- ja defusing-purkua.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) tavoitteina Helsingissä on edistää kaupunkilaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta arjen ympäristöissä. HYTE-työllä edistetään oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja asukkaiden mahdollisuuksia osallisuuteen, ehkäistään hyvinvointi- ja terveyseroja, syrjäytymistä ja yksinäisyyttä samoin kuin edistetään tietoon perustuvien ehkäisevien toimintatapojen ja mallien käyttöä ja tuetaan sosiaalisesti, ekologisesti sekä taloudellisesti kestäväen kaupungin kehitystä. HYTE-työ on kaupungin eri toimialojen ja kumppaneiden kanssa yhteistyössä toteuttamaa yksilöön, perheeseen, yhteisöihin, väestöön ja näiden elinympäristöihin kohdistuvaa toimintaa.

Helsingin kaupunkistrategian 2021–2025 mukaan Helsingissä jokaisen iästä ja terveydentilasta riippumatta tulee voida elää hyvää, turvallista ja omanlaistansa elämää. Kaupunkilaisilla on mahdollisuus toteuttaa itseään ja luoda mahdollisuuksia hyvinvointinsa lisäämiseen. Yhdenvertaisuus, tasa-arvo, ihmisoikeudet ja osallisuuden kokemukset ovat edellytys hyvälle elämälle. Helsingiläisillä on mahdollista elää turvallisesti viihtyisässä ja kauniissa kaupunkitilassa positiivisesti omaleimaisissa kaupunginosissa.

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

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.

Tehostetussa perhetyössä panostamme erityisesti Helsingin hyvinvointisuunnitelman painopistealueisiin mielen hyvinvointi sekä terveelliset elintavat. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä ohjataan ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan palautetietoisien työskentelyotteen (FIT) käytöllä, päivittäisjohtamisella sekä erilaisen tilastotiedon hyödyntämisellä.

Tehostetussa perhetyössä kannustetaan lapsia harrastamiseen, vapaa-ajan toimintaan ja liikkumiseen kannustavan esimerkin ja toiminnallisten menetelmien hyödyntämisellä. Lapsiperheitä ohjataan oman toiminta-alueen leikkipuistoihin ja ulkoiluun, yhdessä henkilöstön kanssa. Perhetyössä työskentely toteutuu suhdeperusteisena. Asiakkaan toiminta edellytyksiä vahvistetaan yksilöllisillä ja perhekohtaisilla tapaamisilla. Riittävän intensiivinen ja pitkäkestoinen työskentelysuhde vahvistaa asiakkaan itsenäistä toimijuutta ja omien tarpeiden puheeksi ottamista. Vanhemman vastuu on toimia vastuullisena aikuisena huomioiden lapsen oikeudet ja velvollisuudet ja kunnioittaa niitä. Vanhemman toimijuutta vahvistetaan heidän yksilöllisillä tapaamisillaan.

Tehostetussa perhetyössä työntekijä voi osallistua asiakkaana olevien lasten terveydenhoidon tapaamiseen vanhemman kanssa sopien. Vanhempia tuetaan esim. saattamalla lasta terveydenhuollon tapaamisiin. Vauvaperheiden kohdalla osallisuus neuvolakäynneille voidaan toteuttaa yhteistyössä vanhemman kanssa. Vanhemmalle annetaan myös palveluohjantaa tarpeen vaatiessa esimerkiksi mielenterveyspalveluihin.

[Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022-2025](#)

4.3.2 Ravitseminen

Tehostetussa perhetyössä asiakkaiden huoltajat vastaavat heidän ravitsemuksestaan. Palvelun työntekijät voivat toimia asiakkaan ja huoltajien tukena tarpeen mukaisesti. Huolen herätessä asiakas voidaan ohjata terveydenhuollon palvelujen piiriin.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tehostetun perhetyön palveluiden toiminnassa noudatetaan yleisiä hygieniaoheistuksia sekä ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä hyvällä käsihygienialla sekä tarvittaessa henkilösuojaimien käytöllä.

Haittaeläinten ilmetessä asiakkaiden kodeissa tai toimistotiloissa palveluissa noudatetaan ennalta sovittuja käytänteitä ja toimintaohjeita ja tarvittaessa konsultoidaan infektiopoliklinikkaa.

4.4 Lääkehoito

Tehostetussa perhetyössä ei toteuteta lääkehoitoa. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaa terveyspalvelut. Vastuu lääkehoidosta on asiakkaalla ja hänen huoltajillaan.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tilaa palvelulähetteellä tehostetun perhetyön palvelun lastensuojelun – ja perhesosiaalityön asiakasohjaus- ja valvontayksiköstä. Asiakasohjaus- ja valvontayksiköstä palvelulähete ohjataan tehostettuun perhetyöhön. Palvelulähete käsitellään palvelussa esihenkilön toimesta kahdeksan (8) kalenteripäivän sisällä sen saapumisesta.

Johtava sosiaaliohjaaja nimeää tehostetun perhetyön vastuutyöntekijät tai sopii vastuusosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan mahdollisesta odotusajasta palvelun aloittamiseksi. Siinä tapauksessa, että asiakkaalle ei voida nimetä palvelun vastuutyöntekijöitä ja asiakas ei voi odottaa palvelun alkamista, ohjataan palvelulähete viipymättä takaisin asiakasohjaus- ja valvontayksikköön ostopalvelun hankkimiseksi.

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

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Asiakkaalle nimetyt sosiaaliohjaajat avaavat tehostetun perhetyön palveluepisodin Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Työskentely aloitetaan aloitustapaamisella, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä ja tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajat. Aloitustapaamisessa tehostetun perhetyön palvelusuunnitelmaan, joka on jatkossa tehostetun perhetyön toteuttamissuunnitelma, kirjataan työskentelystä (alustavat) tavoitteet, menetelmät ja seuraava arviointitapaaminen. Työskentelyn sisältö, kesto sekä tapaamisten ajankohdat suunnitellaan yhdessä. Tavoitteena on, että asiakas tuo esille toiveitaan liittyen työskentelyyn.

Perhetyön palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua lastensuojelun sosiaalityön asiakassuunnitelmaa. Palvelusuunnitelman avulla seurataan lapsen ja perheen palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Perhetyön palvelusuunnitelma tarkistetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa noin kolmen kuukauden välein tai lapsen, nuoren tai vanhemman toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa.

Työskentelyn loppuksi 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 avoimuuden palveluissa.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan.

Tehostetussa perhetyössä asiakkaan arvostava ja kunnioitava kohtaaminen sekä toimijuuden vahvistaminen ovat työskentelyn lähtökohtana. Työskentely pohjaa luottamukselliseen suhteeseen, jossa asiakkaan kohtaaminen, kuulluksi tuleminen ja osallisuus ovat keskiössä.

Tehostettu perhetyö on vapaaehtoinen palvelu. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi edellyttää perheen vastaanottamaan palvelua, mikäli lapsen etu sitä vaatii. Mikäli työskentelyn aikana syntyisi

ristiriitatilanteita tai eriäviä näkökulmia, jotka estävät palvelun toteutumisen, tilanteet pyritään ratkaisemaan yhteisellä keskustelulla asianosaisten kesken. Tarvittaessa mukaan keskusteluun tulevat tehostetun perhetyön johtavat sosiaali-ohjaajat ja lapsen vastuusosiaalityöntekijä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Helsingin kaupungissa toteutetaan osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka osallisuuden periaatteet ovat:

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

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

Tehostetussa perhetyössä lapsi ja vanhemmat osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja tapaamisiin. He osallistuvat työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Halutessaan perhe voi pyytää omasta verkostostaan läheisiä tai heille tärkeitä henkilöitä mukaan työskentelyyn. Sovitaan yhdessä, keitä perheenjäseniä on hyvä olla milloinkin tapaamisissa. Lisäksi viikottain tapaamisilla pyydetään palautetta (FIT) . Palautetta hyödynnetään aktiivisesti työskentelyssä. Tavoitteena on, että tapaamisen kirjaaminen tehdä osallistaen asiakasta.

Hyödynnämme kokemusasiantuntijoita työn kehittämisessä ja ryhmätoiminnoissa.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Tehostetussa perhetyössä on käytössä FIT palautetietoinen työskentely, jonka avulla seurataan asiakkaan vointia ja kokemusta tapaamisista kerran viikossa. Saadun palautteen perusteella voidaan muokata työskentelyä tarpeen mukaisesti.

Tehostetun perhetyön 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. 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 keskeyttämiä.

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

Perhekeskuksessa toimivien tehostetun perhetyön työryhmien asiakkailla on mahdollisuus antaa myös palautetta Qr-koodin kautta. Esihenkilöt seuraavat saatua palautetta säännöllisesti.

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.

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 terveyspalveluissa 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.

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. Tehostetun perhetyön 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.

Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Toimialatasolla vastausten ja selvitysten laatiminen muistutuksiin ja kanteluihin on kuvattu toimialan ohjeessa PYSY038. Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä muistutuksiin vastaa lastensuojelun johtaja yhdessä sen yksikön päällikön kanssa, jota muistutusasia koskee. Kanteluasioissa lastensuojelun ja perhesosiaalityön kokoavan selvityksen antavat niin ikään lastensuojelun johtaja ja ao. päällikkö. Muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisen vaiheet palvelussa on mallinnettu, ja vastausten valmisteluun nimetty valmistelijat. Muistutus- ja kanteluasioista nousevat havainnot käsitellään kuukausittain lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasturvallisuuskokouksessa.

Tehostetussa perhetyössä 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 perhetyön toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

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

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Vuoden 2023 alusta voimaan tulleen johtamisrakenteen uudistamisen myötä tehostetun perhetyön palvelusta vastaavan henkilön pätevyysvaatimus on vähintään sosiaalialan YAMK-tutkinto. Tehostetusta perhetyöstä 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.

Tehostetusta perhetyöstä vastaavan työntekijän tulee olla rekisteröitynyt Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Tehostettua perhetyötä toteuttavalla työntekijällä tulee olla vähintään sosiaalialan AMK- tutkinto sekä soveltuvuutta toteuttaa itsenäisesti tavoitteellista muutostyötä.

Lisäksi edellytetään:

- Työkokemusta työskentelystä lapsiperheiden kanssa erityisen tuen tai lastensuojelun kontekstissa TAI
- Työkokemusta vaativasta ja tavoitteellisesta asiakastyöstä tai soveltuvuutta toteuttaa vaativaa ja tavoitteellista asiakastyötä

Tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajien tulee olla rekisteröitynyt Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Esihenkilö on velvollinen tarkistamaan jokaisen työntekijän rikosrekisteriotteen (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriotte ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Työntekijät sitoutuvat noudattamaan salassapito-, vaitiolovelvollisuus- ja hyväksikäyttökieltositoumista sekä tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Henkilöstöä rekrytoitaessa tulee noudattaa seuraavia henkilöstön kelpoisuuteen liittyviä lakeja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, voimassa 1.1.2024 alkaen)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015).

Kaikilla työntekijöillä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Yksikön vastuuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä päihdetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennaltaehkäistään riskejä.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Sosiaaliohjaaja/ohjaaja	74	
Johtava sosiaaliohjaaja	6	
Perhetyön päällikkö	1	
Yhteensä	81	

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Tehostetussa perhetyössä on kehitetty tiedolla johtamista esimerkiksi Apotista 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

määritelty 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

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä.

Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

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

Osaamisen varmistamisesta vastaavat esihenkilöt. Työntekijöille määritellään ensimmäisille kuukausille mentorit, jotka huolehtivat perehdytyksen etenemisestä. Tämän lisäksi uudet työntekijät oppivat työssä työpareiltaan arjen asiakastyössä. Sotepe-toimialalla järjestetään myös mentorointikoulutuksia, joihin palveluiden henkilöstöä tuetaan. Työtiimeillä on oma työnohjaus, jonka avulla vahvistetaan myös osaamisen kehittymistä. Osaamisen kehittyessä myös menetelmäkoulutetuille järjestetään täydennyskoulutusta ja menetelmätyöpajoja. Johtava sosiaaliohjaaja käy Onni keskustelussa läpi myös koulutus ja kehitymissuunnitelmaa yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

Tehostetussa perhetyössä on käytössä perehdytysuunnitelma, jota noudatetaan jokaisen uuden työntekijän kohdalla. Henkilöstökoulutuksista laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, josta käy ilmi suoritettut ja tulevat koulutukset. Henkilökuntaa ohjataan toimialan sisäisiin asiakas- ja potilasturvallisuus koulutuksiin.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Tehostetussa perhetyössä noudatetaan toimialan yhteistä toimintaohjetta TOIM047 (25.6.2024): TURVALLISUUS SOSIAALI-, TERVEYS- JA PELASTUSTOIMIALALLA, jonka lisäksi perhetyöllä on oma ohje: Perhetyön turvallisuusohje kotikäynnille.

Tehostetussa perhetyössä tavataan asiakkaita pääsääntöisesti työparin kanssa ja työntekijöillä on aina mahdollisuus arvioida tapaamisen turvallisuutta oman tai sijaistavan esihenkilön tai kollegan kanssa.

Turvallisuuspoikkeamat ilmoitetaan työsuojelupakki-ohjelmassa ja ne käsitellään ilmoittavien työntekijöiden sekä työryhmän kanssa.

Sotepen työhyvinvointisuunnitelmassa 2024 kuvataan työhyvinvoinnin tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2024 toimialatasolla ja työyhteisötasolla sekä mittarit, joiden avulla tavoitteiden toteutumista seurataan. Tavoitteissa ja toimenpiteissä huomioidaan sekä sotepen erityispiirteet että kaupunkiyhteiset painopisteet.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyillä ja Kunta10-kyselyillä. Lastensuojelun palveluissa otettiin käyttöön fiilismittari vuoden 2018 aikana. Eri tavoin kerättyä ja saatua asiakas ja henkilöstökokemusta hyödynnetään työn vaikuttavuutta ja tuottavuutta sekä työhyvinvointia kehitettäessä.

Tehostetussa perhetyössä työ toteutetaan pääsääntöisesti työparityönä asiakkaan kotiin. Työ toteutetaan monipaikka työn ohjeistuksen mukaan. Tehostetussa perhetyössä on sovittu yhteiset monipaikkaisen työn pelisäännöt. Monipaikkaisella työllä tarkoitetaan työskentelyä, jossa työtä tehdään useassa paikassa (esimerkiksi työpaikalla, kotona, asiakkaan luona tai muissa toimitiloissa). Monipaikkaisessa työssä on mahdollista, että työntekijä voi itse valita työskentelypaikkansa tai työskentelypaikat voivat määräytyä työtehtävien, asiakkaiden tarpeiden tai työnantajan ohjeistusten mukaisesti.

Tehostetussa perhetyössä käynnissä on Yhteinen työhyvinvointimme - projekti, jonka tarkoituksena on vahvistaa työhyvinvointikulttuuria ja lisätä yhteistä tietoisuutta työhyvinvoinnista, joka kuuluu kaikille ja on työyhteisön yhteinen asia. Projektiryhmässä on osallistujia jokaisesta tehostetun perhetyön tiimistä ja tavoitteena on koota yksilön ja työyhteisön roolit ja vastuut työhyvinvoinnista huolehtimisessa ja lisätä työhyvinvointia.

Henkilöstölle järjestetään Avo-avekki koulutuksia. Esihenkilöille mahdollistetaan erilaisiin johtamiskoulutuksiin osallistuminen, joka tukee toiminnan turvallisuuden ja henkilöstön johtamista. Osaamisen vahvistaminen koulutuksilla on osa työhyvinvoinnin lisäämistä. Henkilökunnan tulee käydä turvallisuus- ja pelastuskoulutus sekä alkusammutus harjoitukset. Esihenkilö seuraa koulutusten ajantasaisuutta.

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

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

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

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

Työntekijät valitsevat keskuudestaan yhteistoimintavastaavan kokouksessa. Valintaa varten kutsutaan koolle erillinen yhteistoimintakokous, tai valinta voidaan tehdä normaalin työyksikkökokouksen yhteydessä. Valintaa varten laaditaan kokouskutsu ja valintakokouksesta laaditaan muistio. Tehostetun perhetyön esihenkilöt laativat kokouskutsun ja toimivat yhteistoimintakokouksessa puheenjohtajana kukin vuorollaan. 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. Tehostetussa toimii yksi yhteistoimintavastaava ja viisi yhteistoimintayhdyshenkilöä.

Tehostetun perhetyön työntekijöiden työn tuen rakenteet:

Työryhmien kokoukset kerran viikossa. Kokouksissa käsitellään työryhmän asiakastilanne, työntekijöiden nimeäminen uusille asiakkaille, keskustellaan esiin nousseista vaativista asiakastilanteista, ja tiedotetaan henkilöstöasioista.

Esihenkilö vetää asiakastyön työparikeskusteluihin sekä osallistuu työryhmän työnohjauksiin (noin kerran kuukaudessa), jonka vetää ulkopuolinen työnohjaaja. Esihenkilö pitää myös case-tapaamisia, jossa asiakastyön etenemistä tarkastellaan systeemisen rakenteen mukaisesti ja joissa hyödynnetään FIT-tuloksia (noin kerran kuukaudessa). Työntekijät osallistuvat sosiaalityön kutsuttamana systeemisen työotteen viikkokokouksiin (monialainen).

Työntekijöillä on mahdollisuus saada:

- kriisiyönohjausta
- Hetipurku tukihenkilön tai Defusing-ohjaajan pitämään purkutapaamiseen
- esihenkilö osallistumaan asiakastapaamiseen tarvittaessa

Tehostetun perhetyön johtavien sosiaaliohjaajien työntuenrakenteet:

Esihenkilöiden työkokous, jossa palvelun päällikkö on mukana, pidetään kerran viikossa. Tämän lisäksi esihenkilöillä on henkilökohtaiset ajat kerran kuukaudessa omalle esihenkilölleen sekä vertaistuelliset tapaamiset ja työohjaus johtavien sosiaaliohjaajien kesken, joihin päällikkö osallistuu kutsuttuna ja aina tarvittaessa.

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

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esihenkilölleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset 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. Esihenkilöiden 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 rokotevelvoite 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 henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

Tehostetussa perhetyössä henkilöstön tulee antaa tartuntatautilain edellyttämät rokotussuojalomakkeet esihenkilölle täytettyinä. Perhetyö alayksiköiden johtavat ohjaajat vastaavat henkilöstön tartuntalain mukaisten rokotustodistusten säilyttämisestä ja ajantasaisuudesta. Hinkuyskärokotteen tarpeellisuutta arvioidaan työterveyden kanssa säännöllisesti.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Tehostetun perhetyön tiimit toimivat alueellisesti kuudessa (6) eri toimipisteessä. Kaikilla perhetyön sosiaali-ohjaajilla/ohjaajilla on käytössään liikkuvan työn työvälineet (puhelin, kannettava tietokone), jotta työskentely lapsen koti- ja toimintaympäristössä on mahdollista. Asiakkaiden tapaamisia, ryhmätoimintaa ja kirjaamista varten tarvitaan myös toimipisteiden tiloja.

Helsingin kaupunki haluaa olla työnantaja, joka reagoi työelämän muutoksiin nopeasti, mahdollistaa henkilöstön hyvinvoinnin ja on houkutteleva työpaikka.

Helsingin kaupunki suhtautuu myönteisesti joustaviin työn järjestelyihin - mukaan lukien monipaikkaisen työn tekemisen tehtävissä, joihin se sopii.

Tehostetussa perhetyössä työnteon muodot on määritelty seuraavasti:

- Monipaikkaisella työllä tarkoitetaan työskentelyä, jossa työtä tehdään esimerkiksi työpaikalla työnantajan tiloissa, kotona, asiakkaan luona, muissa toimiloissa tai muussa työhön soveltuvassa paikassa. Monipaikkaisessa työssä työntekijä voi itse valita työskentelypaikkansa, mutta on myös mahdollista, että työskentelypaikat voivat määräytyä työtehtävien, asiakkaiden tarpeiden tai työnantajan ohjeistusten mukaisesti.

- Etätyö on osa monipaikkaista työtä, etätyössä työtä tehdään muualla kuin työnantajan osoittamissa tiloissa tai työtehtävien mukaan määräytyvässä paikassa. Etätyölle on ominaista vapaaehtoisuus ja se, että työntekijä voi itse määrittää, missä hän työskentelee. Tehostetussa perhetyössä työntekijällä tulee olla valmius saapua työntekopaikalle yhden tunnin sisällä.

- Lähityöllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään työpaikalla työntekijän pääsääntöisellä toimipisteellä

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Tehostetussa perhetyössä 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 viikoittaisissa kokouksissa, joissa epäkohtia voi tuoda esiin ja esihenkilö kykenee niihin puuttumaan. Työntekijöiden kanssa pidetään myös henkilökohtaisia keskusteluajoja kuukausittain, jossa työhyvinvointi on olennainen osa keskustelua.

Tehostetussa perhetyössä noudatamme Helsingin kaupungin KaupunkiympäristöKH ohjetta terveydensuojelulain mukaisessa omavalvonnassa:

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

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 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Henkilöstöllä on toimintaohjeet, kuinka toimia, jos yllä olevia haittoja ilmenee. Ilmoituksiin reagoimalla pyritään ennaltaehkäisemään yllä olevia riskitekijöitä. Tilat suunnitellaan yhteistyössä kaupunkiympäristön, tilapalveluiden ja henkilöstön kanssa.

7.3 Ympäristötyö

Joka toimipisteessä on nimettynä oma koulutettu ekotukihenkilö. Toimipisteissä noudetaan kaupungin jätteidenlajittelun ohjeistusta.

Ekotukitoiminta on Helsingin kaupungissa kehitetty toimintamalli ympäristöasioiden edistämiseksi työpaikoilla. Toimintaa toteutetaan työyhteisöihin nimettävien ja koulutettavien ekotukihenkilöiden avulla, jotka opastavat ja kannustavat työovereitaan 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. tehostetussa perhetyössä 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

Kulunvalvonta tapahtuu toimipisteiden määrittämien käytäntöjen mukaan, esimerkiksi perhekeskuksissa on sähköiset kulkukortit.

Spiderhälytysnapit ovat käytössä asiakastapaamishuoneissa. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen menee toimipisteiden turvasuunnitelman mukaisesti.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Vartiointipalvelua tilataan Avarn turvallisuuspalvelulta eri toimipisteisiin.

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. Palveluntuottaja huolehtii sovitusti myös perussiivouksista sekä ikkunoiden ja välilasiensa pesuista Sotepen toimipisteen tarpeen mukaan.

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.

7.5.1 Kuljetukset

Asiakaskuljetuksia tehdään 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

Tehostetussa perhetyössä omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain toimintaprosessien sekä tarpeen mukaan. Seuraamme tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvaamiamme asioita neljä kertaa vuodessa toimialalla laadittujen ja lastensuojelun johtoryhmässä sovittujen omavalvontakysymysten pohjalta, jotka koostetaan lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Valvontatyöryhmän yhteydessä kokoontuva laadun seurantaryhmä koostaa toimialan johdolle neljä kertaa vuodessa palvelukokonaisuuksien omavalvonnan säännöllisesti seurattavien tietojen pohjalta raportin osaksi johdon katselmusta. Raportista käyvät ilmi keskeiset havainnot raportointikaudelta sekä tehdyt kehittämistoimenpiteet. Laadun seurantaryhmä kokoontuu jokaisen vuosineljänneksen jälkeen. Raportti laaditaan toimialan tasolla ja julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa.

Valvonta- ja seurantaryhmä tuottaa sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnalle vuosittain lakisääteisen asiakas- ja potilasasiavastaavien raportin. Lisäksi kansalliskielilautakunnalle laaditaan vuosittain raportti ruotsinkielisten palvelujen saatavuudesta ja toteutumisesta. Myös nämä raportit ovat keskeinen osa järjestäjän omavalvonnan seurantaa ja niissä esiin tulleet havainnot tuodaan esiin omavalvonnan raportoinnissa

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

16.9.2024 Helsingissä

Anita Lindfors, Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden päällikkö

Laura Leino, Perhetyön päällikkö

LÄHTEET 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](#)

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi