



## Tukisuhdepalvelujen omavalvontasuunnitelma

Helsinki

# Sisällys

<b>1 Tukisuhdepalvelut</b> .....	<b>4</b>
Palvelun kuvaus.....	4
1.1 Yksikön tiedot.....	4
<b>2 Toimintaperiaatteet ja arvot</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Riskien hallinta</b> .....	<b>8</b>
3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi.....	9
3.2 Varautuminen ja valmius.....	10
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen.....	10
<b>4 Asiakas- ja potilasturvallisuus</b> .....	<b>12</b>
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista.....	13
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen.....	14
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 Ravitseminen.....	19
4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt.....	20
4.4 Lääkehoito.....	20
4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen.....	20
<b>5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b> .....	<b>23</b>
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat.....	23
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu.....	24
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus.....	25
5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus.....	25
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen.....	27
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava.....	27
5.7 Muistutukset ja kantelut.....	27
<b>6 Henkilöstö</b> .....	<b>28</b>
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	28
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys.....	29
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen.....	30
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus.....	31
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen.....	33
7.1 Toimintaympäristö.....	34
7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta.....	35
7.2.1 Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät.....	35
7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy.....	36
7.3 Ympäristötyö.....	36
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut.....	37
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta.....	37
7.5.1 Kuljetukset.....	38
7.5.2 Ateriapalvelut.....	38
<b>8 Omavalvonnan seuranta</b> .....	<b>38</b>
8.1 Raportointi.....	38
8.2 Arkistointi ja viestintä.....	39
8.3 Suunnitelman hyväksyntä.....	39

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Tukisuhdepalvelut
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Sosiaalihuoltolain määrittämän erityisen tuen tarpeessa olevat helsinkiläiset 0–17- vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Sosiaalihuoltolain mukainen tukisuhdepalvelu on määräaikaista, suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää palvelua, joka kytketään tiiviisti osaksi perhesosiaalityön työprosessia.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Alayksikön päällikkö käy lähiesihenkilönä toimivan johtavan ohjaajan kanssa läpi omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen. Työryhmissä käydään läpi lähiesihenkilön kanssa säännöllisesti omavalvontasuunnitelma ja tuodaan esihenkilökokoukseen tarvittavat muutokset toimintaan liittyvistä riskeistä tai laatu-poikkeamista. Lapsiperhepalvelujen päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKIÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Yksikkö: Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö Alayksikkö: Lapsiperhepalvelujen päällikkö Työryhmät: Johtava ohjaaja

### SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Stödrelationstjänster
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	0–17-åriga barn och ungdomar i Helsingfors som i enlighet med socialvårdslagen är i behov av särskilt stöd samt deras familjer. Stödrelationstjänster sker under en överenskommen tid och målet med stödrelationstjänster är att nå förändring. Stödrelationstjänsterna är starkt förknippade med familjesocialt arbete.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Enhetens chef går igenom protokollet för egenkontroll med den ledande handledaren. Den ledande handledaren behandlar regelbundet planen för egenkontroll i arbetsgrupperna och för vidare möjliga risker och avvikelser som dykt upp till enhetsmöten. Chefen för service för barnfamiljer har ansvaret att uppdatera planen för egenkontroll.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	Enhet: Chef för barnskydd och familjesocialt arbete Underenhet: Chef för service för barnfamiljer Arbetsgrupperna: Ledande handledare

# 1 Tukisuhdepalvelut

## Palvelun kuvaus

Tukisuhdepalvelut käsittää kolme työpistettä Tilapäishoidon, Tukihenkilötoiminnan ja Tukiperhetoiminnan, jotka tuottavat sosiaalihuoltolain 28§:n perusteella järjestettyjä avohuollon tukipalveluita. Tukisuhdepalveluiden esihenkilönä toimii johtava ohjaaja.

Tilapäishoito on lyhyttaikaista ja ympärivuorokautista laitoksessa tapahtuvaa tukitoimintaa. Palvelu on tarkoitettu erityisen tuen tarpeessa tai lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, jolle ei lapsen omien haasteiden vuoksi ole voitu järjestää tukiperhettä tai ammatillista tukiperhettä. Tarvittaessa palvelua voidaan järjestää myös lapsen sisaruksille. Tilapäishoitoa järjestetään sekä arkena että viikonloppuisin. Palvelu on määräaikaista ja tavoitteellista. Lapselle tehdään enintään 6 kk päätös tilapäishoidosta. Tarvittaessa voidaan tehdä jatkopäätös toisesta 6 kk:n jaksosta. Lapsi on tilapäishoidossa kerran kuukaudessa tiistaista torstaihin tai perjantaista sunnuntaihin.

Tilapäishoidon palvelua tuottaa tiiminvetäjä ja 6 työntekijän tiimi. Uudessa palvelussa on tarvittaessa lisätyövoimana käytössä oma sijaisreservi.

Tukihenkilötoiminta on tarkoitettu lastensuojelun ja sosiaalihuollon erityisen tuen asiakkaana oleville lapsille tai nuorille, joilla on tarve saada turvallisen aikuisen tukea ja jotka haluavat oman tukihenkilön. Tukihenkilötoiminta palvelee parhaiten 7-vuotta täyttäneitä lapsia ja nuoria. Tukihenkilöt ovat haastateltuja ja koulutettuja vapaaehtoisia, joiden toivotaan voivan sitoutua lapseen ja nuoreen pitkäaikaisesti. Tukihenkilöiltä ei vaadita ammatillista osaamista. Tukihenkilötoimintaa järjestää ja koordinoi kaupunkitasoisesti kaksi sosiaaliohjaajaa.

Tukiperhetoiminta on tarkoitettu sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen tarpeessa oleville tai lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille, joiden oma tukiverkosto on pieni. Tukiperhepalvelun tavoitteena on tarjota lapselle luotettavia ja turvallisia ihmissuhteita, jotka tukevat lapsen kasvua ja kehitystä. Palvelu on tarkoitettu tukemaan myös vanhempien jaksamista. Lapsi viettää vapaa-aikaansa tukiperheessä säännöllisesti ennalta sovittuina ajankohtina, yleensä yhden viikonlopun kuukaudessa. Tukiperhepalvelu on suunnitelmallista, tavoitteellista ja määräaikaista palvelua. Palveluntarve ja tukisuhteen jatkuminen arvioidaan vähintään kerran vuodessa. Tukiperhetoimintaa järjestää ja koordinoi kaupunkitasoisesti kaksi sosiaaliohjaajaa.

## 1.1 Yksikön tiedot

Tukisuhdepalvelujen kokonaisuus kuuluu lastensuojelun- ja perhesosiaalityön palveluiden yksikköön (LASPA), jota johtaa lastensuojelun – ja perhesosiaalityön palveluiden päällikkö. Perhetyön alayksikköä johtaa lapsiperhepalvelujen päällikkö. Johtava ohjaaja toimii lähiesihenkilönä kolmessa (3) tukipalvelujen työryhmässä.

Tukipalvelujen johtamisrakenteet ovat:

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

SHL-palvelujen vastuhenkilö

Lapsiperhepalvelujen päällikkö Teemu Tuominen, Säästöpankinranta 2A, 00530 Helsinki

040 5637851, [teemu.tuominen@hel.fi](mailto:teemu.tuominen@hel.fi)

Tukisuhdepalvelut

Johtava ohjaaja Arto Hovi, Retkeilijänkatu 4, 00980 Helsinki

## 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 ehkäisee ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toimitaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan 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 toimintakulttuuri-esitys

## Yhteinen asiakas

- Lapsikeskeisyyden vahvistaminen työskentelyssä
- Luottamuksen rakentaminen sekä asiakkaan että verkostojen kanssa
- Suhdeperusteisen, lapsen ja perheen verkostoissa tehtävän työn vahvistaminen
- Systeeminen 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 palvelutehtävässämme.
- Teemme kaiken jatkuvasti hieman paremmin.
- Painotamme rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua.
- Emme salli rasismia, syrjintää, epäasiallista kohtelua emmekä seksuaalista häirintää.
- Noudatamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
- Suojaamme järjestelmät hyvin.
- Emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä.
- Tarjoamme ajoissa apua ja tuemme kaikkein haavoittuvimpia ihmisryhmiä.
- Painotamme kestävästä kehitystä ja torjumme ilmastonmuutosta.
- Rakennamme eettistä toimintakulttuuria.

## Tukisuhdepalvelujen keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

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

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

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

*Lapsi keskiössä, Perhekeskeisyys, Osallisuus*

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

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

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

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

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.

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

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat 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 haittatapahtuma-ilmoitukset, 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 alayksiköitasolla.



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.

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

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

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

Tukisuhdepalveluissa vaarojen arviointi tehdään erikseen tilapäishoidon ja toisessa työpisteessä toimivien tukihenkilö ja -perhe toiminnan työryhmissä. Vaarojen kartoituksessa on mukana koko henkilöstö ja niiden käsittelyssä sekä toimenpidesuunnittelussa sekä vaarojen arvioinnin kirjaamisessa on mukana henkilöstön edustus (YT-vastaava). Vaarojen arvioinnista vastaa johtava ohjaaja.

Tukisuhdepalvelujen vaarojen arvioinnissa riskeiksi nousee Tilapäishoidossa ympärivuorokautinen laitosmainen työskentely ja haastava asiakasryhmä. Turvallisuusriskejä muodostavat siirtymät toiminnassa ja toiminnan vaihtelu. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitoon. Tukihenkilö ja -perhe toiminnossa työergonomia muuttuvissa työympäristöissä, liikkuva työ sekä asiakastyön henkinen kuormitus. Riskejä pyritään vähentämään sekä niihin puututaan mm. työvälineiden ja ohjeistusten päivittämisellä sekä huolehtimalla työntekijöiden työhyvinvoinnista (työn tuen rakenteet, tiimikokoukset, työnohjaukset sekä yksilökeskustelut).

Uhka ja vaaratilanteen sattuessa 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 ohjaajan 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.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

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

Tukisuhdepalveluissa huomioidaan varautuminen poikkeustilanteisiin ohjeistamalla henkilöstöä sekä varmistamalla henkilöstön osaamista mahdollisissa poikkeustilanteissa. Työturvallisuusohjetta tarkastellaan säännöllisesti uuden laitoksessa tapahtuvan tilapäishoidon näkökulmasta, jossa asiakakunta on haastavaa ja vaihtuu viikottain jopa kaksi kertaa. Työskentelyyn kuuluu paljon toiminnallisia tapahtumia. Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminnoissa huomioidaan niiden erityisyys tomistotyönä mutta myös asiakkaiden omassa toimintaympäristössä tapahtuvana liikkuvana työnä.

Tilapäishoidon toiminta tapahtuu laitospöytätilassa kerrostalon alakerrassa, Rastilassa Retkeilijänkatu 4:ssä. Toimitilojen turvallisuudesta vastaavat tukisuhdepalvelujen johtava ohjaaja ja naapuriosaston avoperhekuntoutuksen vastaava ohjaaja. Henkilöstö osallistuu vuosittaisiin turvallisuuskierroksiin ja -kävelyihin. Henkilöstöllä tulee olla käytynä sekä paloturvallisuus- että ensiapukoulutus. Sähkön- ja/ tai vedenjakelukatkosiin varaudutaan patteriradiolla, varavirtalähteellä, taskulampuilla sekä säilyttämällä vettä irtokanistereissa.

Tukihenkilö- ja tukiperhetoimintojen työpisteessä, Säästöpankinranta 2:ssa on talokohtainen turvasuunnitelma ja omat kerrosvastaavat, jotka vastaavat toimistotilojen turvallisuusasioista. Henkilöstö osallistuu vuosittaisiin turvallisuuskierroksiin ja -kävelyihin.

Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminnoissa noudatetaan monipaikkaisen työskentelyn periaatteita ja ennalta tiedetyistä arjen toimintahäiriöistä tiedotetaan mahdollisimman aikaisin, jotta henkilöstö pystyy suunnittelemaan työpäiväänsä niin, että toimintahäiriö (kuten sähkön- ja/tai vedenjakelukatkos) ei vaikuta henkilöstöön. Arjen ennakoimattomissa toimintahäiriöissä henkilöstöä on ohjeistettu toimimaan niin, että asiakasturvallisuus ja työturvallisuus eivät vaarannu tilanteen mukaan.

Erytisissä poikkeustilanteissa tai esimerkiksi helteellä työskennellessä työnantaja tai asiaa hoitava viranomainen tiedottaa henkilöstöä siitä, kuinka toimia. Henkilöstön tulee tällöin noudattaa annettuja ohjeita ja raportoida jos ohjeistus ei vastaa työskentelyn haasteita.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Asiakastietoja käsitellään Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Esihenkilö vastaa, että henkilöstö saa vaadittavan koulutuksen Apottiasiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä esimerkiksi Apotti-tukihenkilön avustamana. Jokaisessa työyksikössä on nimetty Apottitukihenkilö. Yksikkötasolla on myös Apottikoordinaattori.

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

Lapsiperhepalvelujen päällikkö ja johtava ohjaaja valvovat alayksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaavat siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat

oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesihenkilö vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta. Uusilla työntekijöillä Digi ABC-valmennus sisällytetään perehdytykseen.

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

Dokumentoinnin tulee olla aina lasta ja hänen huoltajaansa kunnioittavaa. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi. Henkilötietojen tietosuojaan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa.

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

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti  
[sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:  
Tietosuojavastaava  
Kaupunginkanslia  
Hallinto-osasto  
PL 1  
00099 Helsingin kaupunki  
tietosuoja(a)hel.fi

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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, psyykinen 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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.

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

## **4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Tukisuhdepalveluissa työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista työyksiköissä. Jos tapahtuu

vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Tukisuhdepalveluissa henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tilanteen niin vaatiessa. Esihenkilö tukee työntekijää ilmoituksen tekemisessä tai tehtäessä arvioita ilmoituksen tarpeellisuudesta. Ilmoitus tehdään Helmen verkkosivulla Työkalut osiossa SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään. SPro ilmoitus tulee käsiteltäväksi esihenkilölle. Hän kokoaa tarvittavat henkilöt käsittelemään asiaa ja pyytää tarvittaessa lisäselvitystä tilanteeseen. Tukisuhdepalvelujen johtava ohjaaja kirjaa ehdotuksen toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään tai kirjaa ilmoitukseen miksi toimenpiteitä ei tarvita. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön päällikkö käsittelee oman yksikön ilmoitukset ja kuittaa käsittelyn valmiiksi. Ilmoitukset käsitellään lastensuojelun johtajan toimesta myös Lastensuojelun ja perhesosiaalityön Astu kokouksessa kerran kuukaudessa. Tarvittaessa siellä voidaan sopia jatkotoimenpiteistä, mikäli niitä tarvitaan. Ilmoitukset käsitellään lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden esihenkilökokouksessa kaksi kertaa vuodessa.

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

#### **HaiPro**

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, 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 syytteleättömään 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 (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 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 epäkohdista 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 väkivaltilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Tukisuhdepalveluissa 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 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 työsuojeluvalluudet ovat käsittelyssä mukana.

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

SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan "Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta".

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

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö johtava ohjaaja ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa.

Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

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

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

Tukisuhdepalvelujen 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.

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

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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, sairaalahoitoon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Helsingin sosiaali- ja terveystalvueluissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukeya vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon järjestämisen tuki–yksiköstä.

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti – tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin.

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.

Haastavien työtilanteiden purkaminen on aina tärkeää. Tukisuhdepalveluissa on laadittu ohjeet tilanteiden jälkipurkuun. Ne löytyvät Tilapäishoidon yksikön toimiston seinältä. Tilanne puretaan paikalla olleiden työntekijöiden kesken mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi tarvitaanko Defusing- tai Debriefing keskustelu. Työntekijä voi olla aina yhteydessä työterveyteen. Tukisuhdepalvelujen henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitukset ”matalalla kynnyksellä”. Työyhteisössä on avoin ja keskustelevala toimintakulttuuri.

## **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.

Tukisuhdepalveluissa 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.

Tukisuhdepalveluissa opastetaan ja 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. Asiakkaan toimintaedellytyksiä vahvistetaan ryhmämuotoisilla yksilöllisillä ja perhekohtaisilla tapaamisilla. Riittävän intensiivinen ja pitkäkestoinen työskentelysuhte 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.

Tilapäishoidossa työntekijä voi osallistua asiakkaana olevien lasten terveydenhoidon tapaamiseen vanhemman kanssa sopien. Vanhempia tuetaan esim. saattamalla lasta terveydenhuollon tapaamisiin. Vanhemmalle annetaan myös palveluohjantaa tarpeen vaatiessa esimerkiksi mielenterveyspalveluihin. Vastuuohjaaja käy asiakkuuden alkuvaiheessa alkuhaastattelun, jossa kartoitetaan terveyteen, ravitsemukseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyviä asioita.

Tilapäishoidossa tuetaan vanhempaa tunnistamaan omaa ja lapsen terveydentilaa ja ohjataan vanhempaa lapsen terveyden hoidossa.

Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina perheen oman alueen terveyskeskuspalveluita. Kiireellisissä tapauksissa on käytössä HUS lasten ja nuorten päivystys. HUS:ssa lasten lähin päivystys on Uudessa lastensairaalassa.

Ensisijaisesti lapsen sairastuessa otetaan yhteyttä omaan terveyskeskukseen, päivystävään lääkäriin tai pääkaupunkiseudulla terveydenhuollon palvelunumeroon puh. 09 310 10023. Kiireellisessä asiassa oman terveysaseman ollessa suljettuna soita päivystysavun numeroon 116117.

#### **Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetaan hätänumeroon 112.**

Lasten päivystys

Sivun sisältö

#### **Käyntiosoite**

Uusi lastensairaala

Stenbäckinkatu 9, Helsinki

1. kerros, A-ovi

#### **Postiosoite**

PL 347

00029 HUS

### **Yhteydenotot**

Neuvontapuhelut: 116 117 / Päivystysapu

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

Päivystys on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa.

Päivystyksessä hoidetaan 0–15-vuotiaita potilaita kaikilta erikoisaloilta. Pääsääntöisesti hoitoon tullaan lähetteellä. Osa potilaista on kriittisesti sairaita, osa taas tarvitsee tutkimuksia, seurantaa tai muun sairaanhoidon arviota.

Päivystyksessä toimii myös tapaturmavastaanotto, jonne potilaat tulevat sovitusti jälkitarkastukseen.

Tilapäishoidossa riskinä voi olla, että lapsen taustatiedot ovat puutteelliset. Ennakointi ja asioihin puuttuminen voi olla vaikeaa, mikäli ajantasaista tietoa ei ole saatavilla. Tarvittavan tietojen keruun terveydentilaan liittyen tulisi olla riittävän kattavaa ennen tukijakson alkamista. Riskinä voi olla myös sellaiset taudit tai virukset, joita asiakkaat tai henkilökunta voivat kantaa oireettomina ja siirtää niitä toimipisteen sisällä tiedostamattaan. Yhteisöllisissä toimipisteissä voi olla haastavaa rajoittaa tarttuvien tautien siirtymistä asiakkaalta tai työntekijältä toiselle.

[Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022-2025](#)

### **4.3.2 Ravitseminen**

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2023 julkaisemia ravitsemushoitosuosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitseminen on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Tilapäishoidossa on laitoskeittiö, jossa ruoka valmistetaan toimialan suositusten mukaisesti. Ruokailut suunnitellaan kuukaudeksi kerrallaan, niin että jokaisella ryhmällä on samat ruuat kussakin kuussa. Huomioidaan suunnittelussa, että ruuat ovat suhteellisen helppoja ja nopeita valmistaa. Jakson toisen päivän päivällinen voi olla jokin ”spesiaalimpi”. Huomioidaan kunkin ryhmän kohdalla erityisruokavaliot ruoka-aineallergioiden osalta ja että lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapset saavat ryhmien aikana ohjausta terveelliseen ravintoon.

Teamsissa (Ruokahuolto -kansion takana) ja toimistossa on kuukauden ruokalista sekä ostoslista tilattavista elintarvikkeista.

Mikäli Tilapäishoidon alkutilanteen kartoitus ei ole ollut riittävän kattavaa ja lapsen tiedot ovat puutteelliset, voidaan riskinä pitää mahdollisuutta saada ruokavaliioon sopimatonta elintarviketta. Samoin uskonnollisen vakaumuksen perusteella olevien käytänteiden tiedotuksen puutteet voivat aiheuttaa saman riskin. Korjaavana toimenpiteenä tulee palveluun tullessa alkuhaastattelun olla riittävän kattava ja tiedon siirron oltava ajantasaista. Tietojen kirjauksen asiakastietojärjestelmään tulee olla myös viiveetöntä ja ajantasaista, jotta henkilökunnalla on yhteinen tieto käytössään.

Asiakstarpeen vaatiessa henkilökunta voi konsultoida ravitsemusterapeutti Piritta Halttu-Drisia erilaisissa ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Ravitsemusterapeutti kouluttaa, konsultoi ja toimii asiantuntijana erilaisissa moniammatillisissa tiimeissä ja verkostoissa. Henkilökunta voi ottaa yhteyttä Pirittaan puhelimitse 09 310 26682 tai sähköpostilla [piritta.halttudris@hel.fi](mailto:piritta.halttudris@hel.fi) saadakseen ohjausta ravitsemukseen liittyvissä kysymyksissä. Ravitsemusterapeutti järjestää myös yhteistä tiedotusta ja koulutusta Lastensuojelun henkilökunnalle vuosittaisissa kokouksissa.

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

### **4.3.3 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

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

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

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

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

Rokotesuojavaatimus tuodaan esille rekrytoitaessa työpaikkailmoituksessa ja työhaastattelussa. Henkilöä ei voida ottaa tehtävään, mikäli selvitystä ei esitetä tai annetusta selvityksestä ilmenee, että rokotesuoja ei ole riittävä. Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntalain 48§ mukainen rokotussuoja ja hinkuuskärokote.

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

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien lasten ja perheiden kohdalla yleisiä hygieniaohjeita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäriltä. Henkilökunta ja asiakkaat toimivat saamiensa ohjeiden mukaisesti Tukisuhdepalvelujen toimipisteissä. Esihenkilöt ovat vastuussa ajantasaisesta tiedottamisesta. Tukisuhdepalvelujen henkilökunta ohjeistaa asiakkaat terveydelliseen toimintaan.

## **4.4 Lääkehoito**

### **4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja

terveystoimen Turvallinen lääkehoito – toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin 2022. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella oman yksikkökohtaisen liitteen osaksi yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

- Lääkehoitoa toteuttaa ensi sijassa terveydenhuoltoalan koulutuksen ja siihen sisältyvän lääkehoidon koulutuksen saanut terveydenhuollon ammattilainen. Muut lääkehoitoa työssään toteuttavat ammattilaiset koulutetaan siihen toiminta- ja työyksikkö tai potilaskohtaisesti.
  - Työyksikössä pitää olla perehdytysuunnitelma, jossa kuvataan myös yksikön lääkehoidon toteuttamisen periaatteet.
  - Lääkehoidon toteuttaminen edellyttää yksikkökohtaista lääkelupaa, jonka saa osoittamalla hyväksyttävästi osaamisensa kirjallisin kokein ja käytännön näytöillä toimintayksikön näyttökriteerien mukaisesti. Lääkelupien voimassaoloa seuraavat sekä työntekijä että esihenkilö.
  - Ilman voimassa olevaa, säännöllisesti uusittavaa lääkelupaa ei lääkehoitoa saa toteuttaa.
  - Työnantaja varmistaa säännöllisesti työntekijän osaamisen niissä lääkehoidon tehtävissä, joita hänen odotetaan työssään tekevän, ja huolehtii uusiin tehtäviin perehdytyksestä.
  - Työntekijä on vastuussa oman osaamisensa ylläpitämisestä ja siitä, että toimii lääkehoitoa toteuttaessaan oman osaamisensa ja lääkelupansa sisältämissä rajoissa.
  - Työnantaja mahdollistaa työntekijöille säännöllisen lääkehoidon täydennyskoulutuksen.
  - Työntekijät sitoutuvat noudattamaan toiminta- ja työyksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja muuhun lääkehoidon ohjeistukseen kirjattuja ohjeita ja toimintakäytäntöjä.
  - Työnantaja ja esimiehet arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaitsemiinsa epäkohtiin ja ryhtyvät tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.
- Lääkehoitoa toteuttavalta ammatilliselta henkilöltä edellytetään lääkehoidon osaamista, joka muodostuu terveydenhuollon koulutuksen aikana ja täydentyy työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen kautta vastaamaan työtehtävien vaatimuksia. Lääkitysturvallisuudesta huolehtiminen on osa lääkehoidon prosessia. Lääkitykseen liittyvien vaaratapahtumien raportointi ja lääkitysturvallisuuden edistäminen ovat kaikkien lääkehoitoon osallistuvien tehtäviä.

### **Tukisuhdepalveluissa lääkehoitoa toteutetaan Tilapäishoidon yksikössä.**

**Tilapäishoidossa** kaikille asiakkaille tehdään tulohaastattelu, jonka yhteydessä käydään läpi myös asiakkaan tukijakson aikana käytössä oleva lääkehoito. Asiakkaat käyttävät tukijakson aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa on sovittu.

Tilapäishoidon hoitojakson aikana vastuu lääkehoidon toteutuksesta on vanhemmilla, lääkärin ohjeiden mukaan. Tilapäishoidon yksikössä ei jaeta lääkkeitä. Lääkkeet toimitetaan joko huoltajan valmiiksi jakamassa dosetissa tai alkuperäispakkauksessa. Lääkkeitä asiakaslapselle saa antaa vain lääkehoitoon koulutettu henkilöstö.

Lääkkeet säilytetään lapsikohtaisesti toisista selvästi erillään ja selkeästi merkittyinä. Lääkelistaa käytetään tukena lääkkeenannossa, jotta voidaan varmistua lääkkeenannon oikeasta antoajasta ja asiakaslapsesta. Lääkkeet annetaan asiakaslapsille yksitellen ja valvotusti. Asiakaslapsen tunnistetaan suullisesti ja silmämääräisesti ennen lääkkeenantoa, jotta voidaan varmistua oikealle asiakaslapselle lääkkeen annosta. Yksikössä ei rokoteta asiakkaita.

Tilapäishoidon yksikkö toteuttaa ympärivuorokautista laitosmuotoista tukiperhetoimintaa. Lääkehoidon suunnitelma tuotetaan toimintayksikölle. Yksikön työntekijät tekevät myös kotiin tehtävää työtä perhetyön kautta. Lapsiryhmät koostuvat eri ikäisistä ja tarpeisista lapsista. Ikäjakama on pääsääntöisesti 3–12-vuotta. Erityisin perustein asiakkaat voivat olla myös vanhempia kuin 12-vuotta. Lapsilla voi olla eritasoista neuropsykiatrisia häiriöitä, käyttäytymisen häiriöitä sekä somaattisia sairauksia kuten astmaa, diabetesta, allergioita ym.

Lapset ovat tilapäishoidon yksikössä kaksi vuorokautta kolmen vuorokauden sisällä kerran kuukaudessa. Lapsiryhmät ovat yksikössä tiistaista torstaihin ja perjantaista sunnuntaihin. Lapsiryhmien aikana toiminta on ympärivuorokautista ja lääkehoitoa toteutetaan vain asiakasjaksojen aikana. Lääkehoidon laajuus vaihtelee paljon asiakasryhmien välillä. Saapumispäivänä lapset tulevat iltapäivällä ja lähtöpäivänä lähtevät iltapäivällä. Tilapäishoidon yksikössä on kerrallaan korkeintaan kuusi lasta. Ryhmien määrä on korkeintaan kuusi.

Lääkehoitoon osallistuvalla hoitohenkilökunnalta vaaditaan lääkehoitolupa eikä lääkkeiden käsittelyyn tai antamiseen asiakkaalle voi osallistua ilman lääkehoitolupaa. Uuden työntekijän tulee suorittaa lääkehoidon koulutus ja osoittaa lääkehoidon osaamisensa oman koulutustason vaatimusten mukaisesti koeajan puitteissa. Johtava ohjaaja vastaa tilapäishoidon yksikön toiminnasta.

Tilapäishoidon yksikössä lasten hoito- ja kasvatustyötä toteuttavat ohjaajat. Ohjaajat ovat koulutukseltaan joko sosionomeja (amk), lähihoitajia, sairaanhoitajia tai muita soveltuvan koulutuksen omaavia työntekijöitä. Jokaiseen työvuoroon tulee suunnitella lääkehoitoluvat omaava työntekijä tai laillistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Turvallinen lääkehoito suunnitelmassa kuvataan kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi. Tukisuhdepalvelujen Tilapäishoidon toimipistekohtainen lääkehoitosuunnitelma on osa Lastensuojelun laitoshoidon lääkehoitosuunnitelmaa. Tilapäishoidon tiloissa on tarvittavat ensiaputarvikkeet toimistoissa nopeasti saatavilla. Lääkkeille on erityisvalmisteinen lukollinen lääkekaappi. Ainoastaan lääkeluvallinen voi toimia työvuorossaan lääkevastuullisena työntekijänä ja pitää hallussaan lääkekaapin avainta.

#### Lääkehoitolupien suorittaminen

Helsingin kaupungin lääkehoitolupiin liittyvissä teoriaopinnoissa oppimisympäristönä käytetään LOVEa (Läkehoidon osaaminen verkossa) sekä 4 päivän kestoista erillistä lääkehoidon koulutusta lääkehoitokouluttamattomille. Työntekijä saa LOVE-ympäristöön kurssiavaimen, jolla luo itselleen tunnukset ja kirjautuu kurssille ja opiskelee teoriaosuudet ja harjoittelee lääkehoidon laskuja. Tentin valvoo esihenkilö ja hän avaa sen työntekijälle salasanalla, jota ei saa luovuttaa työntekijälle. Kun työntekijä avaa kurssin se on voimassa 6 kuukautta, jonka aikana tulee myös tentti suorittaa. Mikäli jostain syystä kurssi on sulkeutunut, voi esimies ottaa yhteyttä [sote.love@hel.fi](mailto:sote.love@hel.fi), joka tarvittaessa jatkaa kurssin voimassaoloa. Työntekijän tulee suorittaa lääkehoitolupa 6 kuukauden kuluessa työsuhteen alusta.

Hyväksyttyä suoritetun Love-kurssin lisäksi osaamisen varmistamiseen kuuluvat osaamisen näytöt (kolme virheetöntä näyttöä), jotka vastaanottaa laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja). Näytöt annetaan eri päivinä.

Läkehoidon lupakokonaisuuden suorittamiseen on mahdollista käyttää työaika yhteensä 4 tuntia (teorian lukeminen, tentti ja näytöt). Lisäksi Love Lopin PKV-osion suorittamiseen 1 tunti. Lisäkurssien kuten PSYK 1, KIPU ja PKV-opintopolku 2 tuntia/kurssi.

#### LÄHIHOITAJIEN LUVAT

- Lähihoitajat suorittavat verkkokoulutuksessa kurssin Läkehoidon osaamisen perusteet (LOP), joka sisältää koulutusmateriaalin, lääkehoitolupien edellyttämät teoria- ja lääkelaskutentit sekä oman PKV-lääkehoitolupaan vaadittavan osion tentteineen
- Lisäksi suoritetaan PSYK 1 kurssi johon on erillinen kurssiavain
- Hyväksytyjen tenttien jälkeen annetaan 3 erillistä näyttöä eri päivinä sairaanhoitajalle joka kirjaa näytöt näyttöpaperiin
- Lähihoitajalle haetaan hakemuksella kirjallinen lääkehoitolupa lomakkeella "Nimikesuojatulle terveydenhuollon ammattihenkilölle" jonka hyväksyy ylilääkäri

#### LÄÄKEHOITOON KOULUTETTU MUU SOSIAALI-JA TERVEYDENHUOLLON AMMATTIHENKILÖ (osa sosionomeista)

- Sosiaalialan ammattihenkilö, jonka peruskoulutukseen on sisältynyt laajuudeltaan vähintään nimikesuojatun terveydenhuollon ammattihenkilön lääkehoidon osaamisvaatimukset. Esimies arvioi onko koulutus riittävä (Kts. tarkemmin lääkehoitosuunnitelma)
- Suoritetaan Love Lop (Teoria, lääkelaskut ja PKV)
- Lisäksi suoritetaan PSYK 1
- Sairaanhoitajalle annetaan 3 virheetöntä näyttöä
- Lääkehoitolupa haetaan lomakkeella "Läkehoitoon koulutetulle sosiaalihuollon ammattihenkilölle"

## **LÄÄKEHOITON KOULUTTAMATON HENKILÖSTÖ**

- Ennen luvan suorittamista suoritetaan lääkehoidon koulutus vähintään 4 lähiopetuspäivää
- Lovessa suoritetaan MINILOP (teoria ja lääkelaskut)
- Lisäksi suoritetaan PKV opintopolku ja PSYK 1 kurssi
- Sairaanhoidtajalle annetaan 3 virheetöntä näyttöä
- Lääkehoitolupa haetaan lomakkeella ”Lääkehoitoon kouluttamattomalle henkilöstölle”

## **LÄÄKEHOITOLUPIEN VOIMASSAOLO**

- Lääkehoitolupa voi olla voimassa maksimissaan 5 vuotta, jonka jälkeen aloitetaan uudestaan lääkehoitolupaprosessi. Lääkehoitoon kouluttamattomien ei tarvitse suorittaa lääkehoidon koulutusta uudestaan.

## **LÄÄKEHOITOLUVAN HAKEMINEN**

- lääkehoitoluvan hakee yksikön johtava ohjaaja
- lääkehoitoluvan hakemista varten täytetään oikea lääkehoitolupahakemus ja mukaan liitetään alkuperäiset näyttöpaperit, mukaan ei laiteta muita papereita
- Lupahakemus lähetetään ylilääkäri Marja-Liisa Lommille PL6002,00099 Helsingin kaupunki. Laita mukaan ehdottomasti palautuskuori, jossa on valmiiksi osoite mihin lääkehoitolupa palautetaan
- Alkuperäinen allekirjoitettu lääkehoitolupa ja näyttöpaperit palautetaan työntekijälle ja johtava ohjaaja säilyttää kopion lääkehoitoluvasta

### **4.4.2 Rajattu lääkevarasto**

Tilapäishoidossa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

Lääkkeitä säilytetään lukollisessa lääkekaapissa. Lääkekaapissa on erillinen kiinteä lukollinen lokero PKV- ja N-lääkkeitä varten. Poistoon menevät lääkkeet muodostuvat lääkehävikistä, jota syntyy pääasiassa vain lääkkeen antamisen tai käyttökuntoon saattamisen aikana tapahtuvissa virhetilanteissa esim. lattialle tippunut lääke. Tällainen lääke kerätään ja säilötään lääkekaapissa tiivissä astiassa asianmukaista hävittämistä varten. Osana lääkehoidon omavalvontaa lääkekaapin sisälämpötilaa mitataan säännöllisesti ja kirjataan ylös lääkehoidon kansioon. Jos säilytyslämpötila poikkeaa sallitusta, tehdään HAIPRO-ilmoitus asiasta ja pyritään laskemaan ympäröivän tilan lämpötilaa. Asiakaslapsen ei saa säilyttää lääkkeitä itsellään asiakasjaksojen ajan. Huoltajan ja työntekijöiden vastuulla on, että asiakasjakson lääkkeet toimitetaan yksikköön, säilytetään yksikössä ja luovutetaan takaisin huoltajalle asianmukaisesti. Lääkkeiden kulutusta ei seurata asiakasjakson aikana Apotin antomerkintöjen ulkopuolella.

## **5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva**

### **5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat**

Tukisuhdepalvelut on tarkoitettu erityisen tuen tarpeessa oleville perhesosiaalityön tai lastensuojelun asiakkaille. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee perhesosiaalityön tai lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen

pyritään vastaamaan. Tuen tarpeen arviointi perustuu lapsen ja vanhempien omiin käsityksiin tilanteesta ja tuen tarpeesta sekä sosiaalityöntekijän näkemykseen tilanteesta ja tuen tarpeesta. Arvioinnin tuloksena on suunnitelma niistä tukipalveluista, joita lapsi ja perhe mahdollisesti jatkossa tarvitsevat ja joista he hyötyvät.

Lapsen vastuusosiaalityöntekijä tilaa Tukisuhdepalvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen avopalvelujen asiakasohjauksen kautta. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta.

Tilapäishoidossa, joka on uusi palvelu, sosiaalityöntekijät usein konsultoivat etukäteen palvelun tilannetta, asiakkaan soveltuvuutta ryhmiin ja aloituksen aikataulua. Palveluläheteitä käsittelee esihenkilö / tiiminvetäjä. Tämän jälkeen lapset käyvät yhden tai kaksi kertaa tutustumiskäynnillä ja jos näiden koetaan onnistuneen, nimetään omaohjaajatyöpari, aletaan miettiä sopivaa ryhmää ja perheelle sopivaa aloitusaikaa. Sosiaalityöntekijä tekee palvelusta SHL 28§ mukaisen päätöksen, johon kirjaa Tilapäishoidon keston ja vuorokausimäärän.

Tukihenkilö- ja -Perhetyön sosiaaliohjaajat käsittelevät toimintaan tulleen palvelulähetteen ja selvittävät löytyykö asiakkaalle sopivaa tukihenkilöä tai -perhettä ja kiinnittävät sen palveluun. Tukisuhdepalvelujen sosiaaliohjaaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään asiakkaasta ja sopii aloitusneuvottelun ajankohdan. Tavoitteena on saada tukisuhde alkamaan viiveettä. Jos sopivaa tukihenkilöä tai -perhettä ei löydy omasta palvelusta, palvelulähete palautetaan avopalvelujen asiakasohjaukselle, joka vastaa ostettavan palvelun järjestämisestä.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Tilapäishoito alkaa tutustumiskäynnillä, joka järjestetään yhdessä ohjaajien, lapsen ja hänen perheensä ja tarvittaessa myös lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tilapäishoidon ohjaaja aloittaa neuvottelussa tai heti sen jälkeen asiakassuunnitelmaan pohjautuvan palvelusuunnitelman kirjaamisen ja viimeistelee sen työskentelyn alkaessa perheen kanssa konkreettisten tavoitteiden ja keinojen osalta. Palvelusuunnitelma sekä asiakaskäynteihin liittyvät muut kirjaukset tehdään Apottiin ja ne näkyvät asiakkaalla Maisassa sekä jatkossa Kantapalveluissa.

Tilapäishoidossa on käytössä palautetietoinen työskentelyote, jossa käytetään keinona FIT-mittausta. Asiakkaalta kysytään jokaisen ryhmän aikana vointia ja palautetta työskentelystä. Myös asiakaskirjausten auditoinnin kautta valvotaan hoidon suunnittelun ja toteutuksen laatua vuosittain.

Lapsen tilannetta ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan yhdessä perheen ja sosiaalityön kanssa 3kk jälkeen väliarviointineuvottelussa. Neuvottelussa sovitaan Tilapäishoidon jatkamisesta, lopetusvaiheesta tai päättämisestä. Arviointineuvottelu käydään sosiaalityön kanssa yhdessä sovitulla rungolla. Tilapäishoidossa työn vaikuttavuutta seurataan myös palveluun kehitetyllä seurantalomakkeella.

Tukihenkilö- ja tukiperheteroiminnoissa sosiaaliohjaajat natsaavat lapsen ja tukihenkilön tai perheen, järjestävät ja ovat mukana tutustumiskäynnillä ja kirjaavat näistä tiedot Apottiin. Kun tukisuhde on luotu, vastuusosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelusta ja seuraa palvelun toteutumista.

Tukisuhdepalvelujen sosiaaliohjaajat antavat asiakkaille, tukihenkilöille sekä tukiperheille tukea ja ohjausta erilaisiin tilanteisiin, järjestävät koulutusta, retkiä, vertaistapaamisia ja sosiaalityöntekijöille konsultaatiota.



## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan

palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Tukisuhdepalvelujen henkilökunnalla on käytössään erilaisia välineitä, joilla he voivat lisätä ymmärretyksi tulemistaan. Tulkkia käytetään niissä asiakkuuksissa, joihin oma kielitaito ei riitä.

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

Tukisuhdepalvelut ovat vapaaehtoista palvelua, joista perheellä on oikeus kieltäytyä missä tahansa prosessin vaiheessa.

Tilapäishoidon suunnitelma tehdään asiakkaan perheen kanssa ja tarkoituksena on selvittää mihin haasteisiin asiakas ja asiakkaan perhe haluavat ja tarvitsevat tukea. Lapsiryhmä kokoontuu Tilapäishoidon yksikössä mutta asiakkaita tavataan ryhmien väliaikoina kotona että muualla heidän toivomassa tilassa, jolloin asiakkaan oikeutta määrittellä omaa tilaa kunnioitetaan.

Tukisuhdepalvelujen toiminnoissa tavoitteena on kirjata asiakastapaamiset asiakastietojärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa ja kirjaukset tulevat näkyviin Maisaan sekä jatkossa Kantapalveluihin. Asiakkaalla on oikeus vaatia kirjaamisiin muutoksia, asiakkaalle myös kerrotaan että asiakkaan ja työntekijän eriävät mielipiteet kirjataan, jolloin esimerkiksi työntekijän huolikirjausta ei voida vaatia poistamaan. Kirjauksista kommentoi usein vanhempi, mutta työntekijän tulee aina muistaa, että asiakkaana on lapsi. Asiakkaat otetaan ikätason mukaisesti kaikkiin asiakasta liittyviin neuvotteluihin mukaan ja häntä kuullaan.

Tukisuhdepalveluissa ei käytetä rajoittamisia tai rajoitustoimenpiteitä.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Helsingin osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön. Tämä tarkoittaa, että osallisuuden periaatteet sitovat koko kaupunkiorganisaatiota työntekijöineen. Osallisuuden periaatteet ovat:

- yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen.
- omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen.
- yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Helsingissä on käytössä osallisuusmalli, jota sovelletaan toimialoilla.

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.

Tukisuhdepalveluissa 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.

Hyödynnämme kokemusasiantuntijoita työn kehittämisessä ja ryhmätoiminnoissa.

### **Osallisuus sosiaali- ja terveystoimissa**

Palvelukokonaisuudet vastaavat:

- Erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamisesta.
- Asiakkaiden osallisuudesta omassa palveluprosessissa.
- Asukkaiden mukanaolosta toiminnan kehittämisessä.
- Alueellisen toiminnan mahdollistamisesta.
- Monikanavaisesta ja selkeästä viestinnästä asukkaille.

Hallinto varmistaa:

- Henkilöstön osallisuuteen liittyvän osaamisen.
- Tarjoaa menetelmät ja välineet osallisuuden johtamiseen ja kehittämiseen.
- Tukee osallisuudesta viestimistä ja vuorovaikutusta.

Asiakkaalta kysytään tukisuhdepalvelujen aloituksessa näkökulmaa perheen haasteisiin ja siihen, mihin asiakas toivoo muutosta. Tukisuhdepalvelujen kirjaukset pyritään tekemään asiakkaan kanssa ja kirjaukset tulevat näkyviin asiakkaan Maisaan sekä Kantaan. Asiakkaan palautetta kysytään Tilapäishoidossa FIT-mittarilla jokaisella ryhmäkerralla ja työskentelyä muokataan palautteen mukaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä FITin käytöstä. Verkostossa tehtävästä työstä sekä asiakkaan läheisten osallistumisesta työskentelyyn sovitaan aina asiakkaan ja sosiaalityön kanssa.

Tukisuhdepalvelujen asiakas on lapsi, mutta työskentely tapahtuu pääsääntöisesti lapsen ja vanhempien vuorovaikutuksen sekä arjen rutiinien ja vanhempien voimavarojen vahvistamisen ympärillä. Lasta tavataan ikätasoon kuuluen kahden kesken, jotta lapsen ääni tulee kuuluviin ja lapsella on mahdollisuus tuoda työntekijälle omat näkemyksensä tilanteestaan.

Tilapäishoidon työntekijöillä on käytössä erilaisia keinoja ja menetelmiä kommunikointiin asiakkaiden kanssa, jotta asiakkaan osallisuutta pystytään varmistamaan. Asiakkailta on usein neuropsykiatrisia haasteita, jolloin kommunikointi voi olla hankalaa. Tilapäishoidossa koulutetaan työntekijöitä neuropsykiatrisiksi valmentajiksi ja niillä, joilla ei ole koulutusta on mahdollisuus konsultoida neuropsykiatrisia valmentajia omien asiakkaitensa haasteiden kanssa. Mahdollistamalla ei-sanallista kommunikaatiota varmistetaan se, että asiakkaalla on erilaisia keinoja osallistua omaan palveluunsa ja oikeus saada mielipiteensä kuulluksi.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

Palautetietoisien työskentelyn eli FIT-mittauksen tuottamaa dataa käytetään reaaliajassa muokkaamaan asiakkaan saamaa palvelua tarkastelemalla asiakkaan vastauksia hänen kokemukseensa työskentelyn sisällöstä. FIT:n anonyymeja raportteja tarkastellaan säännöllisesti tiimissä ja niiden kautta kehitetään toimintaa vastaamaan tarkemmin asiakkaan tarpeeseen. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta myös sosiaalityön kautta sekä Helsingin kaupungin virallisten asiakaspalautekanavien kautta.

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 perhe- ja sosiaalityön 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. Perhetyön työntekijät ovat velvoitettuja 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](mailto: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](http://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.

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.

Tukisuhdepalveluissa 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 toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan.

## 6 Henkilöstö

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

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

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

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Tukisuhdepalveluissa rekrytointiprosessin aikana tarkistetaan, että hakijoilla on voimassa vaadittavat luvat ja kielitaito on riittävä tehtävän hoitamiseen (suomi). Haastatteluun voidaan valita hakija, jolla on sosiaaliohjaajan tehtävään vaadittava tutkinto (sosionomi tai kuntoutuksen ohjaaja, Tilapäishoidossa ohjaajan tehtävään myös lähihoitaja), hakija löytyy Valviran rekisteristä (JulkiTerhikki), on vaadittava rokotussuoja ja hän on valmis toimittamaan rikosrekisteriotteen (lasten kanssa työskentely) sekä antamaan huumeselvityksen. Kun hakija valitaan tehtävään, ennen työsuhteen luomista tulee hänen käydä työterveydessä ja toimittaa lausunnot sopivuudesta tehtävään. Lisäksi rikosrekisteriote tulee olla nähtynä ennen työsuhteen luomista.

Työntekijän koulutukset kirjataan Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden koulutusseurantataulukkoon. Työntekijä ohjataan puuttuviin ja tarpeenmukaisiin koulutuksiin. Työntekijän tulee suorittaa Apotti-koulutukset (jos niitä ei ole aiemmin käyty) tai saada vähintään perehdytys kyseisen työpaikan Apotin työnkuluihin. Työntekijän tulee työsuhteen alussa suorittaa DigiABC-koulutus (tietosuojakoulutus).

Opiskelijat tulevat Jobiilin kautta, ja oppilaitos vastaa opiskelijan kelpoisuudesta työpaikalla tapahtuvaan harjoitteluun. Opiskelija myös haastatellaan työpaikalla ennen valintaa harjoitteluun.

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

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

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritetty)
Johtava ohjaaja	1	
Sosiaaliohjaaja	4	
Ohjaaja	7	

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasolla 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.

Tukisuhdepalveluissa vakituisiin toimiin hakuesityksen tekee johtava ohjaaja (6 taso) kaupungin Helbit-järjestelmään samoin kuin hakuasiakirjat. Toimeen hakijat jättävät hakemuksensa tähän kaupungin järjestelmään. Rekrytinnin haastattelut toteutetaan pääsääntöisesti yksilöhaastatteluina Lapsiperhepalveluiden päällikön ja johtavan ohjaajan toimesta. Haastatteluun voi osallistua sosiaaliohjaaja tai ohjaaja esihenkilöiden lisäksi. Laadukkaan valinnan tueksi Tukisuhdepalveluissa on käytössä haastattelun pisteytystaulukko, jossa arvioidaan hakijan motivaatio, koulutus, työkokemus, näkemys tehtävästä ja ammatillisuus, yhteistyö ja ihmissuhdetaidot sekä persoonallisuus. Tällä saadaan näkyville haastateltujen henkilöiden eroavaisuuksia. Esityksen hausta hyväksyy Lapsiperhepalveluiden päällikkö (5taso), joka vahvistaa myös henkilövalinnan.

Määrämittaisiin sijaisuuksiin valinnan tekee johtava ohjaaja. Tilapäishoidon lyhytaikaisiin ja yllättäviin henkilöstöpuutoksiin työntekijät palkataan tarpeen mukaan yksikön omasta sijaisringistä.

### **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 sijaintensa riittävästä perehdytyksestä.

Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuhenkilö, 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 velvollisuutta 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 työpistekohtaiset 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

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. Tiimeillä on oma työhohaus, jonka avulla vahvistetaan myös osaamisen kehittämistä. Osaamisen kehittyessä myös menetelmäkoulutetuille järjestetään täydennyskoulutusta ja menetelmätyöpajoja. Johtava ohjaaja käy Onni keskustelussa läpi myös koulutus ja kehityssuunnitelmaa yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

Työntekijän aloittaessa Tukisuhdepalveluissa, hän saa aina kattavan perehdytyksen työhön. Perehdytykseen kuuluu esihenkilön tapaamisia sekä kollegamentorin perehdytystä. Lisäksi perehtyjä saa luettavaa, jossa on kattavasti tietoa työpaikasta sekä asiakasturvallisuudesta.

Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan Omavalvontasuunnitelman ja todentamaan tämän allekirjoituksellaan esihenkilöllä olevaan nimilistaan.

Kaikkien työntekijöiden tulee säännöllisesti (vähintään kerran vuodessa) lukea työpaikan turvallisuusohjeet. Ohjeita käsitellään myös työpaikkakokouksissa, tarpeen mukaan.

Esihenkilö ohjaa työntekijänsä tarpeen mukaisesti asiakastyöhön keskeisesti liittyviin koulutuksiin, joista on yhdessä työpaikalla sovittu. Työntekijät ohjataan myös ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutuksiin.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on käytössä koulutusmoduulit, jotka auttavat uuden työntekijän osaamisen kehittymistä ja yhteisen osaamis pohjan luomista sekä ylläpitoa työryhmätasolla.

Työntekijän kanssa käydään vuosittaisissa Onni-keskusteluissa läpi hänen osaamistarpeitaan ja keskustelun pohjalta hänelle luodaan yksilöllinen koulutussuunnitelma. Työntekijällä on myös mahdollisuus muihinkin säännöllisiin keskusteluihin esihenkilönsä kanssa työvuoden aikana (vähintään kolmen kuukauden välein). Työntekijän osaamista tukee myös viikottaiset työryhmäkokoukset, kerran kuussa tapahtuvat ryhmätyönohjaukset sekä vuosittaiset kehittämispäivät.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

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 työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvinvoivat 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.

Tukisuhdepalveluissa noudatetaan toimialan yhteistä toimintaohjetta TOIM047 (25.6.2024): TURVALLISUUS SOSIAALI-, TERVEYS- JA PELASTUSTOIMIALALLA, jonka lisäksi Tilapäishoidolla on oma Tilapäishoidon turvallisuusohje.

Työntekijöiden työhyvinvointia ja työturvallisuutta ylläpidetään ja edistetään säännöllisillä työn tuen rakenteilla (viikottaiset työryhmäkokoukset, kuukausittaiset ryhmätyönohjaukset, vuosittaiset kehittämispäivät). Työvuoden aikana esihenkilö ja työntekijä pitävät erilaisia keskusteluja, joilla tuetaan

työntekijää. Näissä keskusteluissa läpikäydään myös työntekijän omia toimenpiteitä työhyvinvointinsa tueksi. Lisäksi työpaikalla järjestetään säännöllisesti, kaksi kertaa vuodessa, Yhteistoimintakokoukset henkilöstön ja johdon kesken.

Työryhmäkeskusteluissa nouseviin asioihin lähdetään esihenkilön johdolla reagoimaan ja suunnittelemaan toimenpiteitä asioiden edistämiseksi.

Vuosittain työpaikalla tehdään tai päivitetään vaarojen arviointi, yhdessä henkilöstön kanssa.

Liikkuvassa ja monipaikkaisessa työssä työntekijät on ohjeistettu ottamaan viipymättä yhteyttä esihenkilöön, havaitessaan turvallisuusuhkia tai -poikkeamia. Työsuojelupakkiin on ohjeistettu tekemään ilmoitukset kaikista turvallisuuspoikkeamista.

Koulutukset ja osaamisen säännöllinen kehittäminen tukee myös omalta osaltaan työhyvinvointia ja työturvallisuutta.

Työntekijällä on oikeus varhaisen tuen ja paluun tuen keskusteluihin, joiden avulla työntekijä ja esihenkilö luovat suunnitelmaa työntekijän tueksi. Tarvittaessa esihenkilö ohjaa työntekijän työterveyden palveluihin.

Tukisuhdepalveluissa 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.

Henkilöstölle järjestetään turvallisuuskoulutusta mm., Avo-Avekki koulutusta. 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 onnikeskustelut 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 kehittymiseen ja hyvään johtamiseen. Tukisuhdepalveluissa kertapalkitsemisella palkitsemme henkilöstöämme onnistumisista, tavoitteiden saavuttamisesta ja hyvän työskentelyedistämistä. Esihenkilöt tekevät arvioinnit työsuorituksen perusteella palkittavista henkilöistä. Tiimikokouksissa kerrotaan palkittavat ja palkitsemisen perusteet.

Vaarojen arviointi-työkalun 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.

### **Tukisuhdepalvelujen työntekijöiden työn tuen rakenteet:**

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



Työntekijöillä on mahdollisuus saada:

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

### **Tukisuhdepalvelun johtavan ohjaajan työntuen rakenteet:**

Esihenkilöiden työkokous, jossa palvelun päällikkö on mukana, pidetään kerran viikossa. Tämän lisäksi esihenkilöllä on henkilökohtaiset ajat kerran kuukaudessa omalle esihenkilölleen ja työohjaus johtavien sosiaaliohjaajien kanssa, joihin päällikkö osallistuu kutsuttuna.

## **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.

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

Tukisuhdepalveluissa on työpaikalla tarjolla työntekijöille käsidesipulloja, maskeja, käsineitä ja jalkasuojia liikkuvaan asiakastyöhän. Käsihygieniata korostetaan työpaikalla. Sairaana ei mennä, eikä sairaita asiakkaita tavata. Tarvittaessa asiakkaaseen voidaan ottaa yhteys digitalisaation keinoin. Tartuntataudeista informoidaan työpaikalla niitä työkavereita, joita riski saada tarttuva tauti koskee kussakin tilanteessa.

## **7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut**

Tukisuhdepalveluilla on käytössä toimistotilaa Hakaniemen Säästöpankinranta 2 A 4krs, jossa on työntekijöille omat tilat sekä yhteiskäytössä olevia asiakastapaamishuoneita, joita voi varata tapaamisille. Asiakastapaamistiloissa on hälytysjärjestelmät sekä tilat on suunniteltu niin, että niistä pääsee pois uhkaavassa tilanteessa. Kerroksen aulassa työskentelee vahtimestari.

Tilapäishoidolla on laitostilat Rastilassa Retkeilijänkatu 4:ssä. Kaikissa majoitustiloissa on paloilmainsinjärjestelmä, joka reagoi lämpöön ja savuun. Lisäksi tiloissa on paloilmotuspainikkeita, joista apua voi hälyttää. Automaattinen paloilmotin tekee ilmoituksen hätäkeskukseen ja varoittaa tiloissa oleskelevia palokellolla. Ole kuitenkin yhteydessä hätänumeroon 112 ja ilmoita palon lähde ja syy, mikäli se on tiedossa tai ilmoita jos kyseessä on vika- tai virheilmoitus.

Paloilmotuspainikkeet sekä paloilmotinjärjestelmän keskus sijaitsevat naapuriryksikön pääsisäänkäynnin eteisessä sähkökaapissa.

Tilapäishoidon yksikön pääovella on tallentava kameravalvonta. Tallenteen kameravalvonnasta saa ottaa käyttöönsä Palmian valtuuttamat henkilöt, tukisuhdepalvelujen johtava ohjaaja tai Lapsiperhepalvelujen päällikkö tilanteen niin vaatiessa.

## 7.1 Toimintaympäristö

Tukisuhdepalveluilla on käytössä toimistotilaa Hakaniemen Säästöpankinranta 2 A, 4krs, jossa on neljälle työntekijöille omat tilat sekä yhteiskäytössä olevia asiakastapaamishuoneita.

Tilapäishoidolla on laitostilat Rastilassa Retkeilijänkatu 4, jossa yksiköllä on käytössä viisi asuinhuonetta, työntekijöiden toimistohuone, yhteisissä tiloissa keittiö, ruokailutila ateriointia varten, olohuone, leikki-/toimintatiloja, kodinhoitohuone sekä wc- ja suihkutilat.

Tilapäishoidossa toiminta on ryhmien aikana ympärivuorokautista laitoksessa tapahtuvaa ryhmämuotoista toimintaa. Yksikkö sijaitsee kerrostalon alakerrassa, jossa on pihalla tilaa ulkoleikkeihin ja alueella uimaranta sekä mahdollisuus erilaisiin toiminnallisiin harrastuksiin vuodenajan mukaan.

Tukisuhdepalveluissa toimitaan monipaikkaisen työskentelyn mukaisesti ja lapsen sekä perheen tapaamia järjestetään tarvittaessa asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan toiminta- ympäristössä. Asiakastapaamia voi myös sopia muiden perhekeskusten ja/tai sosiaalitoimistojen tiloihin asiakkaiden tarpeen mukaan. Tukisuhdepalveluissa ollaan myös mukana yhteistyökumppaneiden neuvotteluissa ja tapaamisissa siltä osin kun on sovittu sosiaalityön ja perheen kanssa. Tällöin perhetyöstä liikutaan myös päiväkoteihin, kouluun, hoitotahojen luo neuvotteluihin tai muihin vastaaviin.

Asiakastyössä voidaan myös ottaa Teamsin kautta yhteyttä perheeseen tai puhelimitse.

Kaikilla Tukisuhdepalvelujen sosiaaliohjaajilla/ohjaajilla on käytössään liikkuvan työn työvälineet (puhelin, kannettava tietokone), jotta työskentely lapsen koti- ja toimintaympäristössä on mahdollista. Asiakkaiden tapaamia, 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.

Tukisuhdepalveluissa työnteon muodot on määritelty seuraavasti:

- Monipaikkaisella työllä tarkoitetaan työskentelyä, jossa työtä tehdään esimerkiksi työpaikalla työnantajan tiloissa, kotona, asiakkaan luona, muissa toimitiloissa 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.

- Etätö on osa monipaikkaista työtä, etätöissä työtä tehdään muualla kuin työnantajan osoittamissa tiloissa tai työtehtävien mukaan määräytyvässä paikassa. Etätöille on ominaista vapaaehtoisuus ja se, että työntekijä voi itse määrittää, missä hän työskentelee. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa työntekijällä tulee olla valmius saapua työntekopaikalle yhden tunnin sisällä.
- Lähityöllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään työpaikalla työntekijän pääsääntöisellä toimipisteellä

## 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, jotka ovat terveysturvallisuuden mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille. Näitä ovat ikääntyneiden palveluasumisen ja laitoshoidon yksiköt, vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluyksiköt, mielenterveys- ja päihdekuntoutusyksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit.

Tukisuhdepalveluissa noudatamme Helsingin kaupungin KaupunkiympäristöKH ohjetta terveysturvallisuuden mukaisessa omavalvonnassa:

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

### 7.2.1 Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät

Työpisteissä toteutetaan vuosittain työsuojelupakin vaarojen arviointi. Vaarojen arvioinnissa tunnistetaan yhdessä henkilöstön kanssa mahdolliset terveyshaittaa aiheuttavat riskit. Tukihenkilö- ja Tukiperhetoiminnan työpisteet sijaitsevat Säästöpankinranta 2 A, 4krs tiloissa, joissa on työntekijöiden työhuoneet sekä yhteiskäyttötiloja. Tilapäishoidon yksikön työpiste sijaitsee Retkeilijäntie 4:ssä kerrostalon alakerrassa, laitospaikoissa. Vaarojen arvioinnissa on huomioitu seuraavat osa-alueet. Fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus sekä kemialliset olosuhteet.

Tilojen terveydelliset olosuhteet eli fysikaaliset olosuhteet, kuten ilmanvaihto, lämpöolosuhteet, 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.

Huomioiden asiakastyö ja perustehtävä on kemiallisena riskitekijänä huomioitava toiminnat, joihin sisältyy terveysriski esimerkiksi pienet lapset, riskiryhmään kuuluvat henkilöt ja tartuntataudit. Tähän liittyen riskitekijät ja niiden ennaltaehkäisy on kuvattu kohdassa 6.5. Kemiallisissa riskitekijöissä tulee huomioida haittaeläimet ja tuholaiset esimerkiksi täit, luteet, syyhyhypunkki ja kihomadot. Niiden leviämisen estämiseksi tehdään tarvittavat hoitotoimenpiteet, jotta asiakkaan ja henkilökunnan terveysturvallisuus säilyy. Tarkempaa ohjeistusta saa Husin epidemiologisen yksikön ohjeista.

<https://www.hus.fi/ammattilaiselle/ammattilaisten-palvelut-ja-ohjeet/epidemiologia/epidemiologisen-yksikon-ohjeet>

Tukisuhdepalveluissa 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 ruokataun pitämisen ja fyysisen liikkumisen osalta. Johtamisella pyritään luomaan sellaiset rakenteet, että työntekijä pystyy pitämään huolta omasta jaksamisestaan ja terveydestään työpäivien aikana. Työntekijöiden hyvinvointia seurataan kokouksissa, joissa epäkohtia voi tuoda esiin ja esihenkilö kykenee niihin puuttumaan. Työntekijöiden kanssa pidetään myös henkilökohtaisia keskusteluaikoja kuukausittain, jossa työhyvinvointi on olennainen osa keskustelua.

## 7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Helsingin kaupungilla on vakiintunut toimintamalli rakennusten sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi. Tukisuhdepalveluissa pyritään omalla toiminnalla varmistamaan mahdollisimman laadukas sisäilman laatu. Noudatamme kiinteistön käyttö- ja tuuletusohjeita, säilytämme tavarat siten, että siivoustyö on mahdollisimman helppoa. Seuraamme lämpötilojen pysymistä asianmukaisella tasolla. Mikäli ilmanvaihtoon tai lämpötiloihin liittyy korjaamistarvetta teemme siitä ilmoituksen BEM järjestelmän kautta.

Tilapäishoidon yksikön tiloissa on havaittu sisäilmaan ja lämpötiloihin liittyviä ongelmia heti toiminnan alettua syksyllä 2023. Ne eivät ole korjaantuneet tilan käyttötapoja tarkistamalla tai normaalein kiinteistöhuollon toimin. Esihenkilölle tulleiden ilmoitusten pohjalta on käynnistetty sisäilman laatua laajemmin kiinteistössä selvittäviä toimenpiteitä. Ilmanvaihtoa ja lämpötiloja parantavia korjauksia odotellaan edelleen.

Esihenkilöt seuraavat tilannetta aktiivisesti ja ilmoittavat tarvittaessa ongelmasta edelleen kiinteistön ylläpidosta vastaavalle taholle. Mikäli talossa työskentelevällä henkilöllä ilmenee oireita – esimerkiksi yskää, nuhaa tai muita hengitystieoireita – tulee kääntyä työterveyshuollon puoleen.

Helsingin kaupungilla on toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi sekä siihen liittyvä viestinnän ohje. Sisäilmaongelmia ratkotaan monen eri alan ammattilaisten yhteistyönä, yhdessä tilan käyttäjien kanssa.

Muissa kohdassa 7.2.1 mainituissa riskitekijöissä huomio kohdentuu erityisesti asiakastyön kautta syntyviin riskitekijöihin. Toiminnassa pyritään ennaltaehkäisemään terveysturvallisella toiminnalla, ohjauksella ja neuvonnalla esimerkiksi syyhypunkin tai kihomatojen leviämistä. Vanhempia ohjataan toimimaan perheissä havaittujen loisten kanssa aktiivisesti. Henkilökunta ohjeistaa ja tukee tarvittaessa vanhempia. Henkilöstö huolehtii terveysturvallisesta työskentelystä näissä olosuhteissa.

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. Henkilökunta lajittelee toimipisteessä syntyvän jätteen ohjeistuksen mukaisesti. Kemikaaliluettelo on tallennettuna työsuojelupakkiin dokumentit osioon. Siivous- ja puhdistusaineet säilytetään erikseen lukollisessa tilassa, jossa asiakkaat eivät niihin pääse käsiksi. Hus-siivouspalvelu Palmia vastaa omalta osaltaan kemikaaliluettelon ylläpidosta ja laitoshuoltajat pitävät käyttämänsä aineet lukollisissa siivousvälinevarastoissa.

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

Uudet toimintatavat näkyvät työpaikoilla esimerkiksi energiansäästönä, kestävimpinä hankintoina ja liikkumisvalintoina sekä jätteiden määrän vähentymisenä. Uusi vastuullinen organisaatiokulttuuri pienentää ympäristövaikutuksia, hidastaa ilmastonmuutosta 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. Tilapäishoidossa 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

Tukisuhdepalveluiden Säästöpankinranta 2 A 4krs, asiakastapaamistiloissa on hälytysjärjestelmät sekä tilat on suunniteltu niin, että niistä pääsee pois uhkaavassa tilanteessa. Kerroksen aulassa työskentelee vahtimestari, jolla on käytössä valvontakamera- ja hälytysjärjestelmät. Säästöpankinrannan toimistotiloihin on käytössä avaimen kytketty kulkulupa, jonka työntekijä hakee kerroksen vahtimestarilta.

Tilapäishoidolla on laitostilat Rastilassa Retkeilijänkatu 4:ssä. Kaikissa majoitustiloissa on paloilmajärjestelmä, joka reagoi lämpöön ja savuun. Lisäksi tiloissa on paloilmajärjestelmän painikkeita, joista apua voi hälyttää. Automaattinen paloilmajärjestelmä tekee ilmoituksen hätäkeskukseen ja varoittaa tiloissa oleskelevia palokellolla. Ole kuitenkin yhteydessä hätänumeroon 112 ja ilmoita palon lähde ja syy, mikäli se on tiedossa tai ilmoita jos kyseessä on vika- tai virheilmoitus.

Alkusammutuksella pystytään sammuttamaan tulipalon alkua ja rajaamaan vahinkoja. Alkusammutus tulee suorittaa vain, jos se on mahdollista tehdä turvallisesti. Sammuttimien käyttöä tulee harjoitella ja niiden paikat on hyvä käydä läpi ennalta turvallisuuskävelyn yhteydessä. Paloilmajärjestelmän keskus sijaitsevat naapurisyksikön pääsisäänkäynnin eteisessä sähkökaapissa.

Tilapäishoidon yksikön pääovella on tallentava kameravalvonta. Tallenteen kameravalvonnasta saa ottaa käyttöönsä Palmian valtuuttamat henkilöt, tukisuhdepalvelujen johtava ohjaaja tai Lapsiperhepalvelujen päällikkö tilanteen niin vaatiessa.

Tilapäishoidon Rastilan toimipisteessä on käytössä älyavaimet. Jokainen on henkilökohtaisesti vastuussa hallussaan olevista avaimista. Niitä ei missään nimessä saa lainata tai luovuttaa toiselle henkilölle. Avaimiin ei myöskään tulisi kirjata, että ne käyvät Tilapäishoidon yksikön lukkoihin. Jos avaimet hukkuvat jonnekin, siitä tulee ilmoittaa välittömästi johtavalle ohjaajalle tai hänen sijaiselleen.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Vartiointipalvelut tilataan Palmian 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 laitoshuoltopalveluja Sotepen toimipisteisiin tuottavat HUS Runkopalvelut omana tuotantonaan ja alihankkijoidensa kautta sekä Sotepen omat alihankkijat. Tilapäishoidon siivouspalvelun tuottaa Hus/Palmia.

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

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

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

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

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

Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus. Riskinä on, että pyydettyä tukipalvelua ei saada tai se tulee viiveellä. Tarvittaessa reklamoidaan. Reklamointi tapahtuu esimiesten kautta.

## 7.5.1 Kuljetukset

Tuksihdepalveluissa tehdään asiakaskuljetuksia tutustumiskäynneille, toiminnallisiin tapahtumiin ja päiväretkille. Yksikön käytössä on bussikortteja ja työntekijät saavat tarvittaessa tilapäisen oman auton käyttöoikeuden johtavalta ohjaajalta. Asiakkaan kriisitilanteen tai hätätilanteen varalta yksiköllä on käytössä kertakäyttöisiä taksikortteja, joiden käyttö on rajattu asiakastilanteisiin.

## 7.5.2 Ateriapalvelut

Toimialan ruokapalveluiden järjestämisestä, ruokapalveluhankintojen valmistelusta ja sopimusaikaisesta laadunvalvonnasta vastaavat kaksi ruokapalveluasiantuntijaa.

Ateriapalveluita ei käytetä Tilapäishoidon yksikössä. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden ja henkilökunnan aterioista.

# 8 Omavalvonnan seuranta

## 8.1 Raportointi

Tukisuhdepalveluissa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain toimintaprosessien sekä tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimikokouksissa 1–2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa Yt- kokouksissa. Suunnitelma on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa [www.hel.fi/sote](http://www.hel.fi/sote).

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

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

Valvonta- ja seurantaryhmä tuottaa sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnalle vuosittain lakisääteisen asiakas- ja potilasasiavastaavien raportin. Lisäksi kansalliskielilautakunnalle laaditaan vuosittain raportti ruotsinkielisten palvelujen saatavuudesta ja toteutumisesta. Myös nämä raportit ovat keskeinen

osa järjestäjän omavalvonnan seuranta ja niissä esiin tulleet havainnot tuodaan esiin omavalvonnan raportoinnissa

## 8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

## 8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty 30.9.2024

---

Teemu Tuominen

Lapsiperhepalvelujen päällikkö

---

Anita Lindfors

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön  
palvelujen päällikkö

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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