



Omavalvontasuunnitelma Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	4
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	9
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	9
3.2	Varautuminen ja valmius	10
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	11
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	13
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	14
4.1.1	Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	14
4.1.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	16
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	17
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	18
4.3.1	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	18
4.3.2	Ravitsemus	20
4.3.3	Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	20
4.4	Lääkehoito	21
4.4.1	Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen	21
4.4.2	Rajattu lääkevarasto	24
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	24
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	24
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	25
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	25
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	26
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	27
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	27
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	28
5.7	Muistutukset ja kantelut	28
6	Henkilöstö	29
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	29
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	30
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	31
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	32
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	34
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	34
7.1	Toimintaympäristö	35
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	35
7.2.1	Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät	35
7.2.2	Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy	36
7.3	Ympäristötyö	36
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	37
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	38
7.5.1	Kuljetukset	38
7.5.2	Ateriapalvelut	39

8 Omavalvonnan seuranta	39
8.1 Raportointi.....	39
8.2 Arkistointi ja viestintä	39
8.3 Suunnitelman hyväksyntä.....	40

ALAYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

ALAYKSIKÖN NIMI	Perhekuntoutus
ALAYKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Lastensuojeluasiakkuudessa olevat helsinkiläiset 0–17- vuotiaat lapset ja heidän huoltajansa. Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus on määräaikaista (2–3 kuukautta), suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää palvelua, joka kytetään tiiviisti osaksi muuta lastensuojelun työprosessia. Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja suhdeperusteiseen kuntouttavaan työskentelyyn laitoksessa. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa on tilat seitsemälle perheelle. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Alayksikön päällikkö käy lähiesihenkilönä toimivien johtavien ohjaajien kanssa läpi omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen. Työryhmissä käydään läpi lähiesihenkilön kanssa säännöllisesti omavalvonta suunnitelma ja tuodaan esihenkilökokoukseen tarvittavat muutokset toimintaan liittyvistä riskeistä tai laatu poikkeamista. Perhekuntoutuksen päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä johtavien ohjaajien kanssa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Yksikkö: Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö Alayksikkö: Perhekuntoutuksen päällikkö Työryhmät: Johtava ohjaaja, ohjaajat, sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, kotihuollon ohjaaja, (psykologi, psykoterapeutti)

UNDERENHETENS SAMMANFATTNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

UNDERENHETENS NAMN	Familjerehabilitering
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Målgruppen är barn bosatta i Helsingfors i åldern 0 – 17 år som är klienter inom barnskyddet samt deras vårdnadshavare. Dygnet runt familjerehabilitering är en tidsbestämd och planlagd service som strävar efter förändring. Servicen kopplas starkt ihop med arbetet i den övriga barnskyddsprocessen. Serviceformen baserar sig på frivillighet och relationsbaserad rehabilitering i anstaltomgivning. Det finns plats för sju familjer. Servicen är kostnadsfri för klienterna.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Underenhetens chef går i egenskap av närförperson igenom direktiven för egenkontroll tillsammans med de ledande handledarna. Närförpersonerna går regelbundet igenom planen för egenkontroll tillsammans med arbetsgrupperna. Ändringar relaterade till verksamhetens riskbedömning och kvalitetsavvikelser meddelas till förpersonsmötena. Chefen för familjerehabiliteringen ansvarar, tillsammans med de ledande handledarna, för uppdateringen av egenkontrollplanen.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enheten: Chefen för tjänster inom barnskydd och familjesocialarbete Underenheten: Ledande handledare, handledarna, sjuksötaren, ergoterapeuten, hemvårds handledaren, (psykologen, familjeterapeut)

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

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

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

Kuntoutuksen lähtökohtana ovat asiakassuunnitelmassa tunnistetut huolet ja vaikeudet sekä perheen vahvuudet ja toimintaedellytykset. Keskeistä työskentelyssä on vanhemmuuteen ja perheen vuorovaikutussuhteisiin kohdentuva tiivis muutostyö.

Palvelua räätälöidään huomioiden perheen kokonaisvaltainen tuen tarve.

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

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

Ympäri vuorokautinen laitospuolitoiminen perhekuntoutus tarjoaa seitsemälle helsinkiläiselle asiakasperheelle määräämää kuntoutusta. Perhekuntoutus on suunnitelmallista ja perustuu asiakasperheen tarpeisiin lapsen etu huomioiden. Ympäri vuorokautiseen perhekuntoutukseen ohjaututaan palvelujen asiakasohjauksen kautta.

Ympäri vuorokautisen laitospuolitoimisen perhekuntoutuksen kesto on kahdesta kolmeen kuukautta. Kuntoutuksen tullaan suunnitelmallisesti. Ennen kuntoutusjakson aloittamista perheelle varataan mahdollisuus tulla tutustumaan toimintaan ja tiloihin. Johtava ohjaaja sopii käynnistä vastuusosiaalityöntekijän ja perheen vanhempien kanssa. Perhekuntoutus on ympäri vuorokautista ja intensiteetiltään tiivistä avohuollon tukitoimena tuotettua palvelua. Kuntoutusjakson aikana perhe voi olla osittain kotona esimerkiksi viikonloppuna. Näille kotiharjoitteluille sovitaan työskentelyn tehtävät ja yhteydenpidon muodot.

Työskentelyn etenemistä arvioidaan neuvotteluissa ja kuntoutussuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Työskentelyn päättyessä laaditaan työskentely yhteenveto. Kuntoutuksesta tavoitetun hyödyn varmistamiseen pyritään tarvittaessa kuntoutusjakson lopetusneuvottelussa sovittavilla muilla avohuollon tukitoimilla.

1.2. Yksikön tiedot

Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus

Oulunkylän perhekuntoutuskeskus, Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki

00099 Helsingin kaupunki

PL 64850

Jaakko Syrjä, Perhekuntoutuksen päällikkö vs.

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

Tarja Lindroth, Johtava ohjaaja

040 3344266 tarja.lindroth@hel.fi Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palvelustrategiassa 2023–2025

- Johdamme laadukkaasti. Palveluja tarjoaa hyvinvoiva, osaava ja riittävä henkilöstö.
- Saumattomilla ja 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 palvelulupausten.
- Turvaamme yhdenvertaiset ja laadukkaat suomen- ja ruotsinkieliset palvelut. Kiinnitämme erityistä huomiota ruotsinkielisten palveluiden toimivuuteen

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

Kaupungin eettiset periaatteet TOP 10:

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

Lastensuojelulaki säätelee lastensuojelun toimintaa.

Lastensuojelulaissa kerrotaan tärkeimmät lastensuojelua ohjaavat arvot ja periaatteet.

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

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

Suomen perustuslaki 6 §

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

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

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

Lastensuojelun periaatteita ovat mm:

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

Lapsen osallisuus.

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

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

Toimiminen mahdollisimman hienovaraisesti.

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

Tavoite perheen jälleenyhdistämisestä lapsen edun mukaisella tavalla sijaishuollon aikana.

Lisätietoa

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

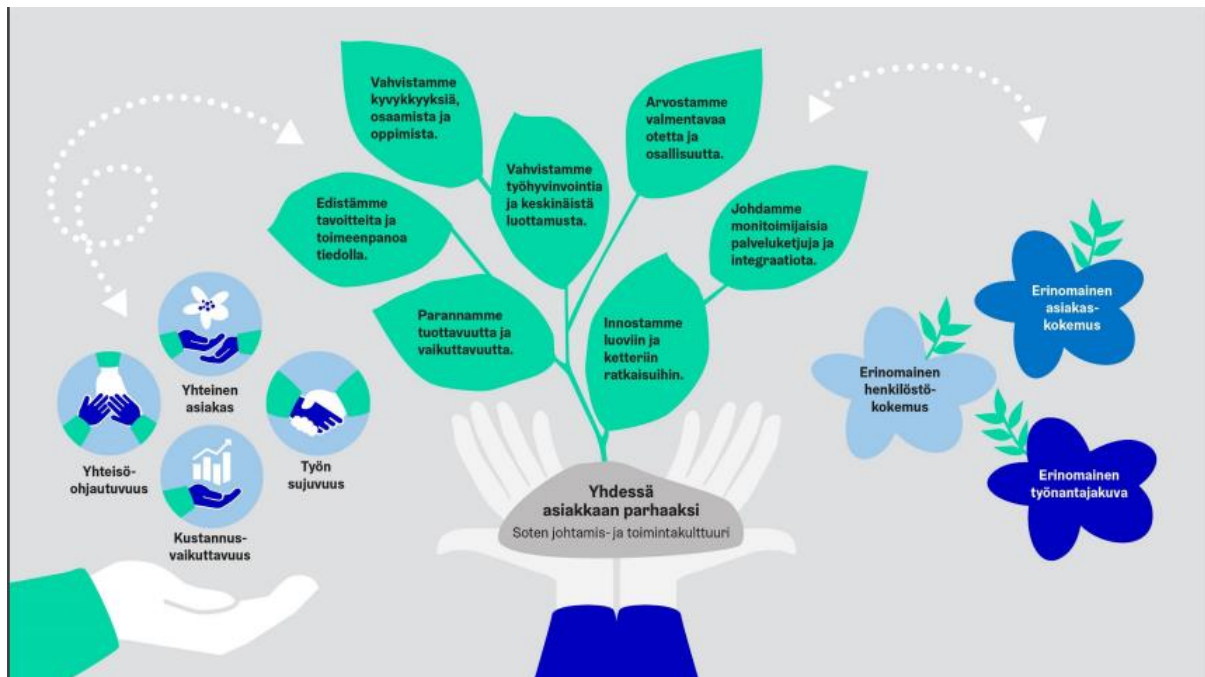
Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta kaikille Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022–2025:

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

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

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

Yhdessä asiakkaan parhaaksi / Soten johtamis- ja toimintakulttuuri



Perhekuntoutuksen keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

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

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

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

Lapsi keskiössä, Perhekeskeisyys, Osallisuus

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

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

3 Riskien hallinta

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

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

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

Lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa työpaikkaselvitys tehdään tarpeen mukaan tai vähintään viiden vuoden välein yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työpaikkaselvitys toteutettiin Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa 2023 edellisen kerran.

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

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 tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Perhekuntoutuksessa vaarojen arviointi toteutetaan vuosittain työpistekohtaisesti. Tarvittavat työpaikkaselvitykset toteutetaan yhdessä työterveyden ja työsuojelun kanssa.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa vaarojen arviointi päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan, mikäli työolosuhteissa tapahtuu oleellista muutosta. Esihenkilö lähettää vaarojen arvioinnin kartoituskyselyn henkilökunnalle työsuojelupakin kautta. Työntekijät vastaavat määräaikaan mennessä kyselyyn. Kyselyn tulokset käsitellään esihenkilön johdolla arviointiryhmän kanssa. Tämän jälkeen käydään läpi vaarojen arvioinnin johtopäätökset koko työryhmän kanssa. Työryhmässä keskustellaan tunnistetuista vaara- ja kuormitustekijöistä. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa vaarojen arviointi on päivitetty syksyllä 2024.

Tunnistettuja asioita Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa ovat yllättävät asiakastilanteet ja väkivallan uhka. Laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa työryhmän tuki auttaa jakamaan kokemuksia ja näkemyksiä lasten ja perheiden tilanteista. Mikäli jonkun asiakkaan kohdalla tilanteet kuntouttavassa työssä eskaloituvat ja vaativat henkilökunnan toimesta muuta kuin sanallista rajaamista tulee työryhmässä ensisijaisesti tukea vanhempaa rajaamaan lastaan omassa asunnossaan tai rauhoittumishuoneessa. Henkilökunta ei voi fyysisesti rajata lasta kuin ainoastaan hätävarjeluun toteuttamiseksi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään. Esihenkilön tuki ja tiimityön keinot auttavat jakamaan kuormitustekijöitä. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan perheen tilannetta ja vanhemman toimintakykyä haastavissa tilanteissa. Tarvittaessa kuntoutustyöskentely päättyy ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa ja lapsen tilanteen arviointi siirtyy esim. lasten vastaanottoon sosiaalityöntekijän päätöksellä.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on kiinnitetty huomioita sisäilman haasteisiin toistuvasti. Sisäilmatyöryhmä on toiminut aktiivisesti ja tilapalvelut ovat myötävaikuttaneet ongelmien ratkaisuun. Akutteja tilanteita (ilmastointi poissa päältä) huonon sisäilman vuoksi on edelleen ja niistä tehdään ilmoituksia työtilaus järjestelmän (Bem työkalupakin järjestelmä) kautta kiinteistöhuoltoon. Toimenpiteitä tehdään tarpeen mukaan. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa toimimme yhteistyössä Lasten vastaanoton kanssa sisäilmatutkimusten ja korjaavien toimenpiteiden kanssa. Sisätilojen ilmastointiin ja lämpötiloihin on kiinnitetty myös huomiota vaarojen arvioinnissa. Asian kuntoon saattamiseksi on tehty toimenpiteitä. Tiedottaminen asioista on avointa ja henkilökuntaa ja asiakkaita kuullaan tilanteen kartoittamiseksi ja asiaa viestitään aktiivisesti eteenpäin huollolle ja tekniselle isännöinnille, joiden vastuulla on kiinteistöhuolto.

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.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen toimitiloissa järjestetään vähintään vuosittain turvallisuuskävelyt sekä poistumisharjoitukset, joiden avulla ylläpidetään henkilöstön osaamista mahdollisissa poikkeustilanteissa. Turvallisuuskierroksesta toimipisteessä täytetään työsuojelupakin turvallisuuslomake missä käsitellään työpaikan havaintokohteet; ergonomia, työympäristön altisteet, väkivalta- ja uhkatilanteet, kulkutiet ja ajoväylät, ensiapu, alkusammutus- ja pelastusvalmius. Lomake

löytyy tallennettuna työsuojelupakin dokumentit osiosta nimellä turvallisuuskierros Oulunkylän perhekuntoutuskeskus. Lisäksi varautumisen ja valmiuden ennakoinnissa huomioidaan toimitilojen turvallisuuskäytänteiden ajantasaisuus ja poistumisteiden avoimuus sekä asianmukainen merkintä. Lisäksi ennakkointiin liittyy säännöllinen keskustelu turvallisuusasioista ja hälytyslaitteiden säännöllinen testaus. Työsuojelupakkiin dokumentti osioon on tallennettuna myös dokumentti sähkökatkoihin varautuminen Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa. Vedenjakelun keskeytykseen toimipisteessä on varattuna vettä kahden vuorokauden tarpeeseen. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa on yhteinen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma lasten vastaanoton kanssa. Esihenkilöt huolehtivat suunnitelman päivityksestä ja se on nähtävillä Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen tiloissa asiakkaille ja työntekijöille. Tämä suunnitelma käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä.

Apotti jatkuvuustyöasema on määritelty Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa vastaavien työhuoneeseen toimitilojen toisessa kerroksessa. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa ei ole pääsääntöisesti akuuttia tarvetta saada tulostettua asiakaslistauksia tai kiireellisiä asiakkaaseen liittyviä dokumentteja. Henkilökunta kirjautuu jatkuvuustyöasemalle kerran kuukaudessa ja testaa sen toimivuutta annettujen erillisten ohjeiden mukaisesti.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

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

Helsingin kaupunki on asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla www.hel.fi tai asioidessa 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/tietosuoja-ja-tiedonhallinta/tietosuoja/tietosuojaselosteet-integritetspolicyer-data-protection-notice>

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

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

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

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

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

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Apotti, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Apottisovellukseen rekisteröity tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esihenkilön velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen 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.

Perhekuntoutuksen päällikkö ja johtava ohjaaja valvovat alayksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesihenkilö vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta. Uusilla työntekijöillä Digi ABC-valmennus sisällytetään perehdytykseen.

Dokumentoinnin avulla tehdään Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen 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 tietosuojan 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.

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

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

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

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

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

4.1 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§.)

Perhekuntoutuksessa 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.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa 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. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen 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

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

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

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

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

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

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

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

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä 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.

Työsuojelupakki on myös väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Perhekuntoutuksessa 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/asiakkaan kanssa ja sovitaan tarvittavista

sopimuksista tai muutoksista työskentelyyn liittyen. Tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen tilanteessa ja työskentelyn jatkuminen. Tarvittaessa perhekuntoutuksen esihenkilöiden kokouksessa mietitään, kuinka työntekijöitä voidaan tukea käsittelemään erilaisia ja yllättäviä asiakastilanteita sekä muuttamaan toimintatapoja ja kuntoutusprosesseja turvallisemmiksi.

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

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

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

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

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

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

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta. Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoitoon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

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

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. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on laadittu ohjeet tilanteiden jälkipurkuun. Ne löytyvät ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen toimiston seinältä. Tilanne puretaan tilanteessa olleiden työntekijöiden kesken mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi tarvitaanko Defusing- tai Debriefing keskustelu. Työntekijä voi olla aina yhteydessä

työterveyteen. Perhekuntoutuksen henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitukset ”matalalla kynnyksellä”. Työyhteisössä on avoin ja keskusteleva 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 kestävästä 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.

[Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022-2025](#)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä rakennetaan valtuustokausittain valittujen painopisteiden kautta.

Vuosina 2022–2025 edistetään

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

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa 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. Kuntoutusjakson aikana lapset jatkavat omilla harrastuksissaan ja heitä tuetaan löytämään uusia liikunnallisia harrastuksia tarpeen vaatiessa. Toimintaterapeutti osallistuu perheen kuntoutustyöhön tuomalla perheen käyttöön omaa ammatillista osaamistaan. Hän voi kartoittaa lapsen toimintaan ja toimintaympäristöön liittyviä haasteita ja etsiä yhdessä vanhempien kanssa ratkaisuvaihtoehtoja liikunnan lisäämiseen. Vanhemman vastuu on toimia vastuullisena aikuisena huomioiden lapsen oikeudet ja velvollisuudet ja kunnioittaa niitä. Vanhemman toimijuutta vahvistetaan

heidän yksilöllisillä tapaamisillaan. Yhteiset toiminnalliset hetket lasten ja vanhempien kanssa liikuntasalissa voivat avata uusia mahdollisuuksia yhteisen toimintamallin löytymiseen.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa sairaanhoitaja tai ohjaajat voivat osallistua asiakkaana olevien lasten terveydenhoidon tapaamiseen vanhemman kanssa sopien. Vanhempia tuetaan esim. saattamalla lasta terveydenhuollon tapaamisiin. Vauvaperheiden kohdalla osallisuus neuvolakäynneille voidaan toteuttaa yhteistyössä vanhemman kanssa. Vanhemmalle annetaan myös palveluohjantaa tarpeen vaatiessa esimerkiksi mielenterveyspalveluihin. Sairaanhoitaja käy asiakkuuden alkuvaiheessa alkuhaastattelun, jossa kartoitetaan terveyteen, ravitsemukseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyviä asioita.

Perhekuntoutuksessa 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.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa olevilla perheillä on mahdollisuus käyttää myös Oulunkylän alueella toimivaa terveyskeskusta.

Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetaan hätänumeroon 112.

Lasten päivystys

Käyntiosoite

Uusi lastensairaala
Stenbäckinkatu 9, Helsinki
1. kerros, A-ovi

Postiosoite

PL 347
00029 HUS

Yhteydenotot

Neuvontapuhelut: 116 117 / Päivystysapu

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

Päivystys on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa.

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

Päivystyksessä toimii myös tapaturmavastaanotto, jonne potilaat tulevat sovitusti jälkitarkastukseen.

Perhekuntoutuksessa riskinä voi olla, että asiakasperheen taustatiedot ovat puutteelliset tai virheelliset. Ennakointi ja asioihin puuttuminen voi olla vaikeaa, mikäli ajantasaista tietoa ei ole saatavilla. Tarvittavan tietojen keruun terveydentilaan liittyen tulisi olla riittävän kattavaa ennen perhekuntoutusjakson 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.

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.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on laitoskeittiö, jossa ruoka valmistetaan toimialan suositusten mukaisesti. Laitoskeittiössä on myös oma omavalvontasuunnitelmansa. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa tarjotaan perheille aamupala ja päivällinen. Kuntoutuksen aikana ruokaa valmistetaan myös ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen yhteisessä keittiössä kotihuollon ohjaajan ohjaamana ja lisäksi perheet valmistavat lounaan ja välipalat omissa kuntoutusasunnoissaan omakustanteisesti. Asiakkaat saavat kuntoutuksen aikana ohjausta terveelliseen ravintoon sekä myös käytännön ohjausta ruoanvalmistukseen. Ravitsemusneuvonnasta vastaa sairaanhoitaja ja kotihuollon ohjaaja. Kotihuollon ohjaaja pitää asiakasperheille kuntoutuksen aikana ruoan valmistukseen liittyvää ohjantaa, sekä antaa tarvittaessa henkilökohtaista käytännön ohjausta terveellisen ravitsemuksen toteutuksesta. Kuntoutuksen aikana perheen yksilöllisiä tarpeita huomioidaan allergioiden ja uskonnollisen vakaumuksen näkökulmasta. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa laitoskeittiössä valmistetaan myös kasvisvaihtoehto päivittäin.

Perhekuntoutuksen tavoitteisiin on voitu kirjata ravitsemukseen liittyvää ohjannan tarvetta. Mikäli kuntoutuksen aikana havaitaan perheen ruokatottumuksissa tai ruokailun ajoituksissa puutteita ruokailun määrässä tai tavassa, kirjataan niistä havainnot Apotti asiakastietojärjestelmään ja ohjataan perhettä ruokailujen suhteen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon.

Perheet voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Perheelle tilataan tällöin korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa vanhemmat vastaavat perheen ravitsemuksesta itse lounaan ja välipalan sekä iltapalan osalta.

Mikäli alkutilanteen kartoitus ei ole ollut riittävän kattavaa ja perheen 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 alkuhaastattelun olla riittävän kattava ja tiedon siirron oltava ajantasaista laitoskeittiön henkilökunnalle ja kotihuollon ohjaajalle. Tietojen kirjauksen asiakastietojärjestelmään tulee olla myös viiveetöntä ja ajantasaista, jotta henkilökunnalla on yhteinen tieto käytössään.

Asiakastarpeen 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 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 tartuntatautien torjuntaa.

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

Rokotesuoja vaatimus tuodaan esille 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 hinkuyskärokote.

Vaarojen arvioinnissa on tunnistettu tartuntatautien ja infektioiden tartuntariskit. Uusien asiakkaiden osalta ei ole aina riittävästi tietoa perheen tilanteesta. Työntekijän tulee huomioida myös oman toiminnan vaikutukset suhteessa asiakasperheeseen, sairaana ei tulla työhön. Asiakkuuden alussa perheen kanssa käydään keskustelu, kuinka toimia lapsen tai vanhemman sairastuessa. Hyvä ennakointi ja käsihygienia auttaa myös tartuntatautien 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 hygieniaohteita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäritä. Henkilökunta ja asiakkaat toimivat saamiensa ohjeiden mukaisesti perhekuntoutuksen toimipisteissä. Esihenkilöt ovat vastuussa ajantasaisesta tiedottamisesta. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen henkilökunta ohjeistaa asiakkaat terveysturvalliseen 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 lääkettä saa toteuttaa.
 - Työnantaja varmistaa säännöllisesti työntekijän osaamisen niissä lääkettä tehtävissä, joita hänen odotetaan työssään tekevän, ja huolehtii uusiin tehtäviin perehdytyksestä.
 - Työntekijä on vastuussa oman osaamisensa ylläpitämisestä ja siitä, että toimii lääkettä toteuttaessaan oman osaamisensa ja lääkelupansa sisältämissä rajoissa.
 - Työnantaja mahdollistaa työntekijöille säännöllisen lääkettä täydennyskoulutuksen.
 - Työntekijät sitoutuvat noudattamaan toiminta- ja työyksikön lääkettähoitosuunnitelmaan ja muuhun lääkettähoitoon ohjeistukseen kirjattuihin ohjeisiin ja toimintakäytäntöihin.
 - Työnantaja ja esimiehet arvioivat lääkettähoitoon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaitsemiinsa epäkohtiin ja ryhtyvät tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.
- Lääkettähoitoa toteuttavalta ammatilliselta henkilöltä edellytetään lääkettähoitoon osaamista, joka muodostuu terveydenhuollon koulutuksen aikana ja täydentyy työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen kautta vastaamaan työtehtävien vaatimuksia. Lääkitysturvallisuudesta huolehtiminen on osa lääkettähoitoon prosessia. Lääkitykseen liittyvien vaaratapahtumien raportointi ja lääkitysturvallisuuden edistäminen ovat kaikkien lääkettähoitoon osallistuvien tehtäviä.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa sairaanhoitaja tekee kaikille asiakkaille tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös asiakkaan kuntoutuksen aikana käytössä oleva lääkettähoito. Asiakkaat käyttävät kuntoutuksen aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa on sovittu. Jokaisella perheellä on kuntoutusasunnossa omissa huoneissaan oma, lukittava lääkekaappi/kaappi, josta vanhemmat ovat itse vastuussa. Asiakkaita opastetaan jakson aikana turvalliseen lääkkeiden säilytykseen ja käsittelyyn. Lasten lääkkeiden annostelusta vastaavat huoltajat.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa avohuollon asiakkuudessa ollessaan vastuu lääkettähoitoon toteutuksesta on vanhemmilla, lääkärin ohjeiden mukaan. Henkilökunta ei voi valvoa ja olla vastuussa sen toteutumisesta, mikäli kyseessä ei ole erillistä syytä lääkettähoitoon toteuttamiseen työntekijä vastuisesti. Riskinä voi olla lääkettähoitoon toteuttamatta jättäminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tähän pyritään vaikuttamaan sairaanhoitajan tekemällä haastattelulla tulotilanteessa, missä kartoitetaan käytössä olevat lääkkeet ja sovitaan niiden säilytyksestä. Työpisteessä on sairaanhoitaja, jonka vastuulla lääkettähoitoon liittyvien asioiden tiedottaminen ja koordinoiminen ovat. Perheet hankkivat kuntoutuksen aikana tarvitsemansa lääkettähoitoon itse ja he voivat saada siihen tarvittaessa myös taloudellista apua toimeentulotuen kautta. Perhekuntoutus on perheille täysin maksutonta eikä kuntoutukselta peritä asiakasmaksua.

Turvallinen lääkettähoito suunnitelmassa kuvataan kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkettähoitoon toteuttamiseksi. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen alayksikkökohtainen lääkettähoitosuunnitelma on osa Lastensuojelun laitoshoidon lääkettähoitosuunnitelmaa, joka on päivitetty 17.4.2023. Perhekuntoutuksen tiloissa on tarvittavat ensiaputarvikkeet toimistoissa nopeasti saatavilla. Perhekuntoutuksen toimistossa on lukollinen lääkekaappi. Ainoastaan lääkeluvallinen voi toimia työvuorossaan lääkevastuullisena työntekijänä ja pitää hallussaan lääkekaapin avainta.

Lääkettähoitolupien suorittaminen

Helsingin kaupungin lääkettähoitolupiin liittyvissä teoriaopinnoissa oppimisympäristönä käytetään LOVEa (Lääkettähoitoon osaaminen verkossa) sekä 4 päivän kestoista erillistä lääkettähoitoon koulutusta lääkettähoitoonkouluttamattomille. Työntekijä saa LOVE-ympäristöön kurssiavaimen, jolla luo itselleen tunnukset ja kirjautuu kurssille ja opiskelee teoriaosuudet ja harjoittelee lääkettähoitoon 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, joka tarvittaessa jatkaa kurssin voimassaoloa. Työntekijän tulee suorittaa lääkettähoitolupa 6 kuukauden kuluessa työsuhteen alusta.

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

Lääkehoidon 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.

SAIRAAHOITAJIEN LUVAT

- Sairaanhoidajat saavat ammatillisessa koulutuksessaan laajan lääkehoidon koulutuksen. He voivat koulutuksensa perusteella toteuttaa lääkehoitoa monipuolisesti ilman erillistä lupaa
- Sairaanhoidajien tulee kuitenkin osaamisen varmistamiseksi suorittaa hyväksytysti LOVE/LOP(teoria, laskut ja pkv), lisäksi he suorittavat PSYK 1 ja KIPU kurssit
- sairaanhoidajat eivät anna näyttöjä
- Sairaanhoidajille ei haeta ylilääkärin hyväksymään erillistä lupaa

LÄHIHOITAJIEN LUVAT

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

LÄÄKEHOITON 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
- Sairaanhoidajalle annetaan 3 virheetöntä näyttöä
- Lääkehoitolupa haetaan lomakkeella "Lääkehoitoon 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
- Sairaanhoidajalle 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 johtaja

- 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 johtaja säilyttää kopion lääkehoitoluvasta

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa on tehty lääkehoitosuunnitelman liite, jossa kuvataan työpisteen lääkehoitokäytäntöjen kuvaus. Tämä kuvaus on päivitetty ja on johtavan ylilääkärin allekirjoittama 7.5.2024. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelman liite ovat henkilökunnan käytössä. Johtava ohjaaja ja perhekuntoutuksen päällikkö vastaavat liitteen ajantasaisuudesta.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Perhekuntoutuksessa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Perhe- ja sosiaalipalveluissa laitekanta paiottuu perustason laitteisiin ja laitteiden tekniset ominaisuudet ovat suhteellisen rajallisia.

Työyksikön nimetty vastuhenkilö: Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus sairaanhoitaja Hanna Niemi

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laiterekisterin ylläpito tapahtuu Medusa-järjestelmässä HUS Lääkintätekniikka. Lääkintätekniikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa esihenkilöt ja sairaanhoitaja vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitetut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan, potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiPro järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle. Kopio käsitellystä HaiPro-ilmoituksesta ja Fimean ilmoituksesta lähetetään myös Lääkintätekniikalle laitevaarat@hus.fi silloin, kun kyseessä on rekisteröitävä laite ja käyttäjävirheen sijaan laitevika.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa työntekijän on tuotava asia esihenkilön tietoon ja hän kirjaa ilmoituksen HaiPro järjestelmään missä esihenkilö käsittelee sen asianmukaisella tavalla.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

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

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Asiakassuunnitelman tulee olla ajantasainen. Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen ja motivaatioon. Toisen vanhemmista tulee kyetä sitoutumaan muutos työskentelyyn kokoaikaisesti. Vanhemman mielenterveyden- tai päihdekuntoutuksen tulee olla sillä tasolla, että hän kykenee osallistumaan aktiivisesti työskentelyyn osana lapsen yksilöllistä kuntoutusta.

Sosiaalityöntekijä arvioi perhekuntoutuksen tarpeen ja hakee palvelua palvelulähetteellä. Lähteet tulevat sijaishuollon asiakasohjaukseen ja sieltä ne ohjataan perhekuntoutuksen työjonoon. Johtava ohjaaja käsittelee viikoittain saapuneet palvelulähteet. Perhekuntoutuksen aloituksesta ja ajankohdasta sovitaan vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli aloitus ei ole mahdollista viiveettä, käy johtava ohjaaja keskustelun palvelun tilaajan kanssa, onko lasten ja perheen tilanne sellainen, että he voivat odottaa palveluun pääsyä. Mikäli palvelun tarve on välitön, ohjataan palvelulähetete uudelleen asiakasohjaukseen. Lähetete tulee tämän jälkeen perhekuntoutuksen asiakasohjausryhmän käsittelyyn, jossa voidaan tarvittaessa päättää kuntoutuksen hankkimisesta ostopalveluna. Tällöin asiakas voi joutua odottamaan palvelun alkamista. Tällä voi olla asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Viiveetön yhteydenotto perheeseen pyritään tekemään mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen perheen tilanteesta voivatko he jäädä odottamaan palvelusta vapautuvaa paikkaa.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

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

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma, jonka lapsen asioista vastuussa oleva alueen sosiaalityöntekijä tekee. Vastuusosiaalityöntekijä tekee myös päätöksen kuntoutusjakson alkamisesta. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palvelujen järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja

palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatus tai palvelusuunnitelma.

Kuntoutuksen edistymistä seurataan ja kirjataan päivittäin Apotti-asiakastietojärjestelmään. Asiakas osallistuu aktiivisesti kirjaamiseen. Kuntoutuksen aikana tavoitteiden toteutumista seurataan tavoite- ja verkostoneuvottelujen avulla. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa on käytössä asiakastyössä FIT (Feedback informed treatment) palautetietoinen työskentelymalli. FIT on näyttöön perustuva lähestymistapa, joka perustuu asiakastyön jatkuvaan seurantaan reaaliajassa ja dialogissa asiakkaan kanssa ja auttaa työntekijää muokkaamaan työskentelyä asiakkaalle sopivammaksi. Työskentelyssä mitataan asiakkaan hyvinvointia sekä kokemusta palvelusta viikoittain. Työskentelyn avulla on mahdollista mitata ja parantaa työskentelyn tuloksia. FIT auttaa tunnistamaan asiakastyön prosesseja, jotka eivät etene ja joissa tarvitaan muutosta sekä auttaa ehkäisemään asiakkaiden ennakoimattomia keskeyttämisistä. Fit työskentelyä seurataan asiakastyön viikkotiimissä. Asiakkaan kanssa käydään keskustelu palautteesta ja siihen vaikuttaneista asioista. Se auttaa myös fokuoimaan työtä asiakkaalle merkityksellisiin muutostarpeisiin.

Perheen tilanteesta tuotetaan kuntoutuksen päättyessä kirjallinen työskentely yhteenveto, jossa tuodaan esille tuen tarpeet jatkossa ja lapsen sekä vanhemman mielipide kuntoutuksesta. Työskentely-yhteenveto valmistuu viimeistään viikon kuluessa kuntoutuksen päättymisestä ja se laaditaan yhdessä perheen kanssa. Perhekuntoutussuunnitelman laatimisesta ja toteutumista vastaa perheelle nimetty työpari ja viime kädessä koko työryhmän kanssa.

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 osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tarvittaessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen henkilökunnalla on käytössään erilaisia välineitä, joilla he voivat lisätä ymmärretyksi tulemistään. 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.

Perhekuntoutuksessa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan kuntoutusjakson aikana. Vanhemmat ja lapsi osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja neuvotteluita valmistellaan yhdessä perheen kanssa. Avohuollon sijoituksessa vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat kuntoutuksen mahdollistumisen, ja lisäksi huomioidaan, että 12 vuotta täyttänyt lapsi käyttää puhevaltaa omassa asiassaan. Perhekuntoutuksessa kunnioitetaan jokaisen henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen henkilökunta huolehtii siitä, että lapsen mielipide tulee kuulluksi ja asiakastyön dokumenttiin kirjatuksi. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa jokaisella perheellä on käytössään oma asunto laitoksen tiloissa. Asuntoja ei ole tarkoitettu muuhun käyttöön esim. perheiden kotiharjoittelun aikana. Lasten ja perheiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös kuuntelemalla heidän toiveitaan ja odotuksiaan jatkuvasti kuntoutuksen aikana. Tämä pitää sisällään myös ymmärryksen siitä, ettei kaikkia asioita voida käsitellä yhdessä muiden asiakasperheiden kanssa vaan yksilöllisesti perhetapaamisissa.

Vanhempaa itseään koskevissa asioissa asiakkaita voidaan ohjata käsittelemään hyvin henkilökohtaisia asioita yksilötapaamisilla hänelle varattuina aikoina esimerkiksi psykologin tai psykoterapeutin kanssa.

Asiakkailta saadaan palautetta eri työskentelyn vaiheissa, jotta työskentelyä voidaan kehittää ja räätälöidä asiakkaan tarpeista lähteväksi. Työskentelyn tavoitteita ja kuntoutuksen edistymistä arvioidaan välineuvottelussa yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa tai tarvittaessa useammin lapsen tai vanhemman tilanteen muuttuessa. Perhekuntoutuksessa on käytössä FIT palautetietoinen työskentely, jonka avulla seurataan asiakkaan hyvinvointia ja kokemusta tapaamisista kerran viikossa. Saadun palautteen perusteella voidaan muokata työskentelyä ja tapaamisten tavoitteita tarpeiden mukaisesti. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja motivaatioon muutostyöskentelystä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

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

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

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

Perhekuntoutuksessa otetaan huomioon lapsen ja perheen toiveita, odotuksia ja mielipiteitä kuntoutuksen eri vaiheissa. Niin lapset kuin perheen aikuiset osallistuvat kuntoutuksen tavoitteiden asettamiseen, niiden seuraamiseen sekä palautteen antoon kuntoutuksen päättyessä. Lasten kohdalla osallisuuden varmistamisessa käytetään yksilöllisiä tapaamisia apuvälineenä erilaisia toiminnallisia harjoitteita, kortteja ja kuvia. Työskentelyssä käytetään myös perhearviointi menetelmää, jossa lapsi/lapset ovat osallisina.

Perhekuntoutuksessa asiakkaana on sekä lapsi että hänen kuntoutukseensa osallistuvat huoltajansa. Lapsi ja vanhemmat ovat mukana jakson tavoitteiden ja toteutuksen suunnittelussa. Kuntoutuksen sisältö sovitaan yhdessä perheen kanssa ja perheenjäsenten osallisuutta tuetaan jokaisen yksilöllisen tarpeen ja kehitystason mukaan. Kuntoutuksen aikana lapsilla ja vanhemmilla on omia yksilöllisiä työskentelyaikoja sekä teemaryhmiä, mutta myös koko perheen toiminnallisia tapahtumia. Kuntoutusta toteutetaan perhettä ja lasta kunnioittavalla ja heitä osallistavalla tavalla.

Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että toimialatasoisesti. Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään alayksikössä säännöllisesti esihenkilön johdolla.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Asiakkaat antavat palautetta suoraan työntekijöille kuntoutustyössä. Kuntoutusprosessit ovat määräaika- ja tarveperusteisia. Asiakastyössä on käytössä myös palautetietoinen työskentelymalli FIT. Tämän palautteen avulla työskentelyn sisältöä voidaan parantaa viikoittain. Asiakkailta saatua palautetta käsitellään työryhmän tiimikokouksessa esihenkilö johtoisesti aina palautteen saannin jälkeen. Työryhmä osallistuu palautekäsitelyyn ja toimintaa pyritään korjaamaan saadun palautteen perusteella. Perhekuntoutuksen päällikkö voi viedä asiakaspalautteen tiedoksi myös omalle esihenkilölleen, mikäli asian käsittely vaatii ylemmän tason kannanottoa. Asiakasapalautetta kerätään kuntoutusjakson päättyessä heille annetun Qr-koodin kautta. Vaihtoehtoisesti asiakkaan on mahdollista antaa palaute [www osoitteessa https://forms.office.com/e/pxzY3sb0](https://forms.office.com/e/pxzY3sb0).

Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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

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

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa

potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman 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.

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

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

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

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

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

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

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä päihdetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennalta ehkäistään aiheuttamia riskejä.

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.

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

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

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

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa henkilökunnan pidempiin sijaisuuksiin rekrytointi suoritetaan samalla toimintamallilla kuin vakinaiseen toimeen. Määrämittäisiin sijaisuuksiin valinnan voi tehdä johtava ohjaaja. Lyhytaikaisiin ja yllättäviin henkilöstöpuutoksiin henkilökuntaa palkataan tarpeen mukaan Seure järjestelmän kautta.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Perhekuntoutuksen päällikkö	0,5	
Johtava ohjaaja	1	
Sairaanhoitaja	1	
Toimintaterapeutti	1	
Ohjaaja	8	
Keittäjä	1	
Kotihuollon ohjaaja	1	
Psykologi	0,5	Psykologipalvelut
Psykoterapeutti	0,4	Psykologipalvelut
Yhteensä		1.5

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

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

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

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa, johon ympärivuorokautinen perhekuntoutuskin kuuluu, huolehditaan työntekijöiden ammattitaidon pysyvyydestä ja täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnalla on valmiudet toimia hätä- ja ensiaputaitoja vaativissa tilanteissa. Helsingin kaupungin yhteisten keskitettyjen koulutusten kautta henkilökunta osallistuu valmiuksien ylläpitokoulutuksiin. Työntekijöillä on täydennys- ja lisäkoulutusta muun muassa perhearviointiin Bentovim-Miller Perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmät, Systeminen työorientaatio, Vuorovaikutuksen arviointi Mim (Marchack Interaction Method) ja PerheMim. Kaikki perhekuntoutuksen esihenkilöt ovat käyneet Defusing ohjaajien peruskoulutuksen.

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. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa johtava ohjaaja tekee suunnitelman uuden työntekijän perehdytyksestä ja jakaa vastuut henkilökunnan kanssa. Osana perehdytystä käytämme Onni järjestelmään laadittavaa perehdytysuunnitelmaa. Työntekijä saa työparikseen mentorin kenen ohjauksessa hän perehtyy asiakastyön toteuttamiseen. Apotti tukihenkilöt auttavat perehdytyksessä myös.

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

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytysohjeet ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa ja kirjallinen perehdytysuunnitelma Helmen Onni järjestelmässä. Perehdytyksessä tulee käydä läpi perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelma ja turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Työntekijät tulee perehdyttää ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen palvelun sisältöön sekä keskeisiin toimintatapoihin. Johtava ohjaaja vastaa perehdytyksen toteutumisesta ja suunnittelee perehdyttäjät/mentorin uudelle työntekijälle. Perhekuntoutuksessa on säännölliset tiimikokoukset kerran viikossa. Kokoukset ovat tärkeä osa työntekijöiden ammatillista tukea ja siten tuotetun palvelun laatua. Johtava ohjaaja toimii tiimin ammatillisena esihenkilönä ja varmistaa työntekijöiden riittävän työskentelyn tuen tiimi- ja työntekijäkohtaisesti. Työntekijöillä on myös yhteiset toiminnan kehittämiseen olevat rakenteet ja kehittämispäivät. Henkilökunnalle järjestetään työpistekohtainen ulkopuolinen säännöllinen työnohjaus ryhmämuotoisena ohjauksena vuosittain. Lisäksi järjestetään tarpeen mukaista tukea kriisitilanteisiin. Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä järjestetään lakisääteistä täydennyskoulutusta henkilöstölle vähintään kolme päivää vuodessa. Johtava ohjaaja käy vuosittain henkilöstön kanssa "Onni" keskustelut ja tekee yhdessä työntekijän kanssa osaamisen vahvistamisen suunnitelman. Perhekuntoutuksen vastaavilla ohjaajilla on yhteinen esihenkilökokous kerran viikossa perhekuntoutuksen päällikön kanssa. Siinä käydään läpi palvelulähteet ja esihenkilötyöhön liittyvät toimintaan vaikuttavat asiat ja linjaukset.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoidaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojauspakki-järjestelmään. Työsuojauspakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojauspakkin 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 hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitä eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi asiakastyötä tekevällä henkilökunnalla on ryhmätyönohjaukset, näyttöön perustuvien menetelmien käyttöön liittyvää case työnohjausta, sekä säännölliset tapaamiset oman esihenkilönsä kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyillä ja Kunta10-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.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa asiakastyö toimitetaan laitomuotoisessa ympäristössä jossa toimii myös lasten vastaanotto. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on käytössä yhteinen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma ja se on henkilökunnan ja asiakkaiden saataville toimintayksikön tiloissa. Suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan tai jos henkilökunnan tai asiakkaiden osalta saadaan palautetta muutostarpeesta.

Kohteessa on henkilöturvajärjestelmä. Tämä tarkoittaa sitä, että vuorossa olevat henkilökunnan jäsenet kantavat mukanaan turvaranneketta, jolla voi tarvittaessa kutsua apua tilanteen käydessä uhkaavaksi. Hälytys lähetetään painamalla painikkeessa olevaa painiketta pohjassa muutaman sekunnin ajan. Tämän jälkeen rakennuksessa alkaa soimaan hälytysääni ja henkilöhälytys ohjautuu myös perhekuntoutuskeskuksen käytävillä oleville näytöille. Kun kuulet hälytysäänen, tarkasta välittömästi näytöltä, mistä hälytys on annettu. Mene apuun, jos se on mahdollista tehdä turvallisesti. Varmista myös, että apu löytää nopeasti paikalle. Palaa omalle osastolle vasta, kun tilanne on rauhoittanut tai hälytys todetaan aiheettomaksi. Ensisijaisesti oman osaston henkilökunta toimii akuutissa tilanteessa sen edellyttämällä tavalla. Tilanteeseen avuksi tuleva henkilöstö huolehtii muiden asiakkaiden turvallisuudesta.

Tietoturvaluottisuus on tärkeä osa myös Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen henkilökunnan toimintaa. Kaikki asiakastietoja sisältävät paperit ja dokumentit on pidettävä salassa, eikä niitä saa missään nimessä luovuttaa eteenpäin. Työntekijöillä on myös vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Tietoturvaluottuutta pitää myös rakentaa yhteisillä käytännöillä. Osastoilla tulee pitää puhelimet ja tietokoneet siten, että niihin ei ole asiakkailta eikä ulkopuolisilla pääsyä eikä niitä pystytä anastamaan. Tämä tarkoittaa sitä, että laitteet ovat joko lukituissa tiloissa tai jatkuvasti valvottuina. Kaikki puhelimet ja tietokoneet pitää olla salasanasuojattuja, jotta tietoihin ei pääse käsiksi henkilökuntaan kuulumattomat. Salasana on hyvä vaihtaa säännöllisesti eikä niitä saa luovuttaa toiselle osapuolelle.

Tietoturva työpisteellä

http://helmi.hel.fi/yhteisetpalvelut/tietoturva/esitelmat-ja-koulutus/Tietoiskut/Tietoturva_ty%C3%B6pisteell%C3%A4_tietoiskut.pdf#search=laitteen%20h%C3%A4vitt%C3%A4minen

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

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

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

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

Työntekijät valitsevat keskuudestaan yhteistoimintavastaavan kokouksessa. Valintaa varten kutsutaan koolle erillinen yhteistoimintakokous, tai valinta voidaan tehdä normaalin työyksikkökokouksen yhteydessä. Valintaa varten laaditaan kokouskutsu ja valintakokouksesta laaditaan muistio. Perhekuntoutuksen päällikkö laatii kokouskutsun ja toimii

yhteistoimintakokouksessa puheenjohtajana. Työyksikköön voidaan valita uusi yhteistoimintavastaava tai sitten voidaan sopia, että nykyinen yhteistoimintavastaava jatkaa. Molemmissa tapauksissa asia käsitellään kokouksessa. Nykyiset yhteistoimintavastaavat jatkavat siihen asti, kunnes uudet valinnat on tehty. Perhekuntoutuksessa toimii yksi yhteinen yhteistoimintavastaava Avoperhekuntoutuksessa ja Ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Henkilökunnalta edellytetään tartuntalain mukainen henkilöstön rokotesuoja ja kausi influenssarokote sekä hinkuyskärokote. Ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa työskenteleviltä henkilöiltä edellytetään myös terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi. Henkilökunta antaa selvityksen esihenkilölle. Tarvittaessa henkilökunnan tulee käyttää hengityssuojainta. Sairaana ei tulla työhön eikä kuntoutustyötä toteuteta asiakkaan asuntoon, mikäli tiedetään asiakkaalla olevan tartuntatauti. Pääsääntöisesti perhe ohjataan sairastamaan omaan kotiin, ettei tartunta aiheuteta muihin perheisiin tai henkilökuntaan. Käytössä on paljon yhteisiä tiloja, joissa tartuntariski on olemassa, vaikka perhe olisi pääasiassa omassa asunnossaan. Perhekuntoutuksessa käydään keskustelua tarvittaessa hygieniakäytännöistä esihenkilön kanssa.

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

Asiakkaiden kanssa käydään ennakkollisesti keskustelua, kuinka heidän tulee toimia, mikäli havaitsevat perheessään lasten tai heidän itsensä sairastuneen.

Hyvällä käsihygienialla voidaan ennaltaehkäistä tartuntatautien leviämistä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen ja ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen tilat sijaitsevat omassa kiinteistössään osoitteessa Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on käytössä kaikissa majoitustiloissa Honeywell Eltek paloilmaisin järjestelmä mikä 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 pääsisäänkäynnin eteisessä sähkökaapissa.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on tallentava kameravalvonta ulkoalueella ja kaikilla sisäänkäynneillä. Tallenteen kameravalvonnasta saa ottaa käyttöönsä Palmian valtuuttamat henkilöt tai Laitoksen johtaja tai Perhekuntoutuksen päällikkö tilanteen niin vaatiessa. Lisäksi kameravalvonta on eristyshuoneissa, nämä kamerat eivät tallenna. Kameroita pystyy seuraamaan reaaliaikaisesti osastojen toimistoista. Niiden tarkoituksena on varmistaa työskentelyn turvallisuutta. Valvontakameran rekisteriseloste löytyy kaupungin sivustolta.

7.1 Toimintaympäristö

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen kiinteistössä on tilat Ympäri vuorokautiselle perhekuntoutukselle ja Lasten vastaanotolle osoitteessa Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen tilat ovat rakennuksen toisessa kerroksessa ja yksi yksio on erillään ensimmäisen kerroksen huoltokäytävän varrella.

Perhepirtissä millä nimellä kuntoutusosastoa myös kutsutaan, on seitsemän perheasuntoa: kolme yksiotä (28m²), kolme kaksiota (42 ja 50m²) ja yksi kolmio (60m²). Asunnoissa on keittiö, kalusteet, TV, vuodevaatteet ja pyyhkeet. Kaikissa asunnoissa on parveke tai piha-alue.

Perhekuntoutuksen yhteisissä tiloissa on keittiö ja ruokailutila ateriointia varten sekä olohuone.

Lisäksi perheiden käytössä on leikki-/toimintahuone sekä kodinhoituhuone.

Talon yhteinen liikuntasali ja terapiahuone ovat varattavissa perheiden käyttöön. Talon kaksi saunaa on perhekuntoutusjaksolla perheiden käytössä erikseen sovittuina aikoina.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on laitoskeittiö mistä tuotetaan osa perhekuntoutuksen aterioista. Kiinteistössä on myös yhteiskäyttöön lasten vastaanoton kanssa erikseen varattavia neuvottelutiloja. Kiinteistön toiseen kerrokseen sijoittuu myös yksi rauhoittumishuone, jota perheiden kanssa voidaan käyttää lapsen tilanteen vakauttamiseen. Henkilökunnan käytössä on myös kaksi toimistotilaa perhekuntoutuksen yhteisissä tiloissa.

Perheille varataan kuntoutusjaksoa varten asunto heidän perhekokoaan vastaavaa tarvetta varten. Asunto on kuntoutusjakson ajan vain ja ainoastaan heitä varten. Henkilökunnan tarjoama ohjaus ja toiminta tapahtuu osittain myös perheille varatuissa asunnoissa. Toiminta on ympärivuorokautista. Talo sijaitsee kauniilla vehreällä isolla tontilla, jossa on tilaa ulkoleikkeihin ja alueella on aidattu leikkialue pienemmille lapsille.

Ympäri vuorokautisen toiminnan riskinä voi olla, etteivät asunnot vastaa perheiden tilatarpeisiin. Tällöin palvelu voi jäädä toteutumatta. Tilojen muunneltavuus ja asiakkaiden joustava sijoittelu toisi lisää joustoa kuntoutuspaikkojen käyttöön. Oulunkylän perhekuntoutuksen huoltokäytävällä oleva yksio soveltuu vain pienelle perheelle ja silloinkin se sijaitsee alakerrassa erillään muista yksikön asunnoista. Perheen vertaistuki ja yhteenkuuluvuuden tunne voi jäädä tästä syystä vähäisemmäksi kuin muiden perheiden. Ohjaajien on omassa toiminnassaan otettava tämä huomioon. Jokaiseen työvuoroon tulee nimetä vastuu ohjaaja tämän perheen huomioimiseksi.

7.2 Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, jotka ovat terveystensuojelulain mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille. Näitä ovat ikääntyneiden palveluasumisen ja laitoshoidon yksiköt, vammaisten ja kehitysvammaisten asumis palveluyksiköt, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit.

7.2.1 Toiminnan terveystensuojelulain mukaiset riskitekijät

Alayksikössä toteutetaan vuosittain työsuojelupakin vaarojen arviointi. Vaarojen arvioinnissa tunnistetaan vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa mahdolliset terveyshaittaa aiheuttavat riskit. Alayksikkö toimii Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen tiloissa, joissa on yhteiskäyttötaloja ja perhekuntoutuksen käytössä olevat tilat. Vaarojen arvioinnissa on huomioitu seuraavat osa-alueet fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus sekä kemialliset olosuhteet.

Huomioiden asiakastyö ja perustehtävä on kemiallisena riskitekijänä huomioitava toiminnat, joihin sisältyy terveysriski esimerkiksi alle 1-vuotiaat, 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, syyhy punkki ja kihomadot. Niiden leviämisen estämiseksi tehdään tarvittavat hoitotoimenpiteet, jotta asiakkaan ja henkilökunnan terveysturvallisuus säilyy. Tarkempaa ohjeistusta saa Husin epidemiologisen yksikön ohjeista.

7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Helsingin kaupungilla on vakiintunut toimintamalli rakennusten sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa 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.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on havaittu sisäilmaan ja lämpötiloihin liittyviä ongelmia, jotka eivät ole korjaantuneet tilan käyttötapoja tarkistamalla tai normaalein kiinteistöhuollon toimin. Esihenkilölle tulleiden ilmoitusten pohjalta on käynnistetty vuosien aikana sisäilman laatua laajemmin kiinteistössä selvittäneitä tutkimuksia. Niiden pohjalta on toteutettu mittava ilmanvaihtoa parantanut remontti kesällä 2021. Edelleen kiinteistössä on raportoitu ilmanvaihtoon ja lämpötiloihin liittyvistä ongelmista ja korjaavia toimenpiteitä on tehty kevään 2024 aikana.

Alayksikön 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 syyhyepidemioiden tai kihomatojen leviämistä. Vanhempia ohjataan toimimaan havaittujen loisten kanssa aktiivisesti. Henkilökunta ohjeistaa ja tukee tarvittaessa vanhempia. Henkilöstö huolehtii terveysturvallisesta työskentelystä näissä olosuhteissa.

7.3 Ympäristötyö

Joka toimipisteessä on nimettynä oma koulutettu ekotukihenkilö. Henkilökunta lajittelee toimipisteessä syntyvän jätteen ohjeistuksen mukaisesti. Toimipisteissä noudatetaan kaupungin jätteidenlajittelun ohjeistusta. Kemikaaliluettelo on yhteinen lasten vastaanoton kanssa ja se on tallennettuna työsuojeleupakkiin 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 siivousväline varastoissa.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa jätteet lajitellaan toimipisteessä jätteenkeräyspisteen mukaisesti. Jätteiden lajittelusta on ohje keittiöpisteen kaapin ovesa. Ekotukihenkilön valinta perustuu vapaaehtoisuuteen ja on toiminut hyvin tällä periaatteella. Ekotukihenkilö on kotihuollon ohjaaja Jukka Lauren.

Tietosuojaajätteelle on oma lukollinen keräysastia, jonka tyhjennys tilataan tarpeen mukaisesti. Muu paperijäte kerätään toimipisteen keräyslaatikkoon ja vietään paperinkeräykseen talon roskakatokseen. Oulunkylän ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa järjestetään kerran vuodessa keväällä siivoustalkoot, jossa käydään läpi kaikki varastot ja katsotaan, että kierrätykseen

kuuluva jäte lähtee talosta eteenpäin lajitteluun. Tällöin kerätään myös Ser jäte. Lassila Tikanoja Oy huolehtii talon jätteiden poiskuljetuksen.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on yhteinen Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma missä on kuvattuna paloturvallisuus, poistumisjärjestelyt, henkilöturvajärjestelmä, kulunvalvonta ja tietoturvallisuus. Tämä suunnitelma on nähtävillä Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen julkisissa tiloissa ja Ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen asiakastiloissa. Asiakkailta on käytössään avain ja sähköinen lukija.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on käytössä kaikissa majoitustiloissa Honeywell Eltek paloilmaisin järjestelmä mikä 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 pääsisäänkäynnin eteisessä sähkökaapissa.

Alkusammutuksella pystytään sammuttamaan tulipalon alkuja 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.

Kohteessa on henkilöturvajärjestelmä. Tämä tarkoittaa sitä, että vuorossa olevat henkilökunnan jäsenet kantavat mukanaan turvaranneketta, jolla voi tarvittaessa kutsua apua tilanteen käydessä uhkaavaksi. Hälytys lähetetään painamalla painikkeessa olevaa painiketta pohjassa muutaman sekunnin ajan. Tämän jälkeen rakennuksessa alkaa soimaan hälytysääni ja henkilöhälytys ohjautuu myös perhekuntoutuskeskuksen käytävillä oleville näytöille. Kun kuulet hälytysäänen, tarkasta välittömästi näytöltä, mistä hälytys on annettu. Mene apuun, jos se on mahdollista tehdä turvallisesti. Varmista myös, että apu löytää nopeasti paikalle. Palaa omalle osastolle vasta, kun tilanne on rauhoittanut tai hälytys todetaan aiheettomaksi. Ensisijaisesti oman osaston henkilökunta toimii akuutissa tilanteessa sen edellyttämällä tavalla. Tilanteeseen avuksi tuleva henkilöstö huolehtii muiden asiakkaiden turvallisuudesta.

Jotta painike toimisi todellisissa hätätilanteissa, on tärkeää myös testata sen toimivuus ja paristot säännöllisin väliajoin. Kaikkien osastojen johtavat ohjaajat testaavat painikkeet vähintään kerran vuodessa turvallisuuspäivänä 11.2. Jos painikkeissa tai hälytysjärjestelmässä havaitaan vikoja, ollaan pikimmiten yhteydessä heta.suutari@hel.fi puh. 09 310 33362.

Mahdolliseen väkivaltatilanteeseen tai sen uhkaan voidaan varautua ennakolta tilaamalla vartijapalvelu sote.vartijatilaukset@hel.fi

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa työskentelevillä on käytössään avain ja sähköinen kulunvalvonta lätkä, joilla pääsee kulkemaan ulko-ovista, sisätiloissa osastojen välillä, sekä yleisissä tiloissa sähkölukoista.

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 Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen lukkoihin. Jos avaimet hukkuvat jonnekin, siitä tulee ilmoittaa välittömästi lastenkodin johtajalle tai perhekuntoutuksen päällikölle.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on tallentava kameravalvonta ulkoalueella ja kaikilla sisäänkäynneillä. Tallenteen kameravalvonnasta saa ottaa käyttöönsä Palmian valtuuttamat henkilöt tai Laitoksen johtaja tai Perhekuntoutuksen päällikkö tilanteen niin vaatiessa. Lisäksi kameravalvonta on eristyshuoneissa, nämä kamerat eivät tallenna. Kameroita pystyy seuraamaan reaaliaikaisesti osastojen toimistoista. Niiden tarkoituksena on varmistaa työskentelyn turvallisuutta. Valvontakameran rekisteriseloste löytyy kaupungin sivustolta.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

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

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

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

Siivous- ja laitoshuoltopalveluja Sotepen toimipisteisiin tuottavat HUS Runkopalvelut omana tuotantonaan ja alihankkijoidensa kautta sekä Sotepen omat alihankkijat. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa siivouspalvelun tuottaa Hus/Palmia.

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

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

Kiinteistöhoitopalvelut saadaan PHM Liikekiinteistöt Oy huoltopalvelusta ja Tekninen isännöitsijä on Hannu Niemi. 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.

PHM Liikekiinteistöt Oy
Lampputie 1
00740 Helsinki
Y-tunnus 2266597-8

asiakaspalvelu@phmliikekiinteistot.fi

Asiakaspalvelumme on avoinna arkisin 8-16
puh. 020 749 80 60

24/7 päivystys kaikissa tilanteissa
puh. 020 749 80 60

7.5.1 Kuljetukset

Ympärivuorokautinen perhekuntoutus tilaa lasen koulukuljetukset kuljetuspalveluiden kautta. Henkilökunta tilaa palvelun puhelimitse ja kuljetuspalvelujen henkilökunta vie tilauksen Atos-kuljetusjärjestelmään.

Kuljetuspalvelut vastaavat Helsingin Matkapalvelun, potilas- ja muiden henkilökuljetuksien suunnittelusta, asiakasyhteistyöstä ja seurannasta, sekä kuljetusten hankintojen valmistelutehtävistä.

Kuljetuspalvelut hankkivat kuljetuspalvelujen järjestämiseen liittyvät välityspalvelut palvelukeskus Helsingiltä. Helsingin Matkapalvelun palvelukokonaisuuteen sisältyy muun muassa asiakkaiden

matkatilausten vastaanotto, matkojen välitys ajoneuvoille ja liikennöinnin valvonta. Varsinaisen kuljetuspalvelun tuottavat sosiaali- ja terveystoimialan kilpailuttamat liikennöitsijät.

7.5.2 Ateriapalvelut

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

Ateriapalveluita ei käytetä Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa. Laitoskeittiön henkilökunta huolehtii asiakkaiden ja henkilökunnan ateriapalveluista. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa asiakkaat vastaavat itse osasta ravitsemukseen liittyvästä ruoan valmistuksesta omissa asunnoissaan.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

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

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

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

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Jaakko Syrjälä

Perhekuntoutuksen päällikkö vs.

Anita Lindfors

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi