



Omavalvontasuunnitelma  
Nuorten vastaanotto Metsälä

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>5</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>7</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	10
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	11
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>15</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	15
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	15
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	16
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	18
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	18
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	18
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	19
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniäkäytännöt</i>	19
4.4	Lääkehoito	20
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	20
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	21
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	21
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>22</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	22
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	22
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	23
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	25
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	26
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	27
5.7	Muistutukset ja kantelut	27
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>28</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	28
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	30
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	30
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	31
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	32
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>33</b>
7.1	Toimintaympäristö	33
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	33
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	34
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	34
7.3	Ympäristötyö	34
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	34
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	34
7.5.1	Kuljetukset	36
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>36</b>
8.1	Raportointi	36
8.2	Arkistointi ja viestintä	36
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	37

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Nuorten vastaanotto Metsälä
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Vastaanotto toiminnan palvelun kohderyhmään kuuluvat akuutissa sijaishuollon tarpeessa olevat 13–17-vuotiaat lapset. Palvelun käyttö alkaa useimmiten kiireellisessä sijoitustilanteessa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30 + 30 vrk.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	<p>Oma valvontasuunnitelmat on käsitelty yksikön toimintatapojen mukaisissa YT-kokouksissa henkilöstön kanssa. Oma valvontasuunnitelmia käsitellään ja arvioidaan YT-kokouksissa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.</p> <p>Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.</p> <p>Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja oma valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p> <p>Oma valvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.</p>
<b>YKSIKÖN VASTUUKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	<p>Lastenkodin johtaja Hannele Moisio</p> <p>4 johtavaa ohjaaja 24 ohjaajaa 4 sairaanhoitaja</p> <p>3 päivystysvakanssia</p> <p>2 kotihuollon ohjaajaa Vakanssien määrä 43 kpl</p>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Metsälä ungdomsmottagning
<b>Beskrivning av verksamheten, servicen och klientel</b>	<p>Metsälä mottagning är avsedd för ungdomar i åldern 13-17år som är i behov av krävande vård. Service inleds oftast i och med en brådskande placering eller brådskande öppenvårds placering då målsättningen är att trygga barnet samt utvärdera familjens och barnets situation. Placeringen varar huvudsakligen 30 dygn + 30dygn. Efter placeringen återvänder barnet hem med stöd av öppenvården eller flyttar till en långtidsenhet som motsvarar barnets behov av stöd.</p>
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	<p>Egenkontrolls planen har behandlats enligt enhetens praxis tillsammans med personalen på samarbetsmöten. Planen utvärderas regelbundet minst en gång per år eller enligt behov. För planen ansvarar enhetens förman.</p> <p>Planen uppdateras alltid då det sker förändringar gällande verksamhetens kvalitet eller klientsäkerhet. Planen finns på anslagstavlor så att klienterna och anhöriga lätt kan bekanta sig med den utan att skilt be att få se den. Egenkontrolls planen har sammanställts av ledningen och personalen tillsammans.</p>
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	<p>Barnhemmets föreståndare Hannele Moisio 4 ledande handledare 24 socialhandledare 4 sjukskötare 2 hemvårds handledare 3 vakans på jour</p>

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Vastaanotto toiminta ympärivuorokautisena laitospalveluna vastaa lapsen akuuttiin, lyhytkestoiseen sijoitustarpeeseen. Vastaanotto toiminnassa selvitetään lapsen ja perheen tuen tarvetta sekä tehdään perheiden kanssa tiivistä yhteistyötä lapsen kotiutumisen mahdollistamiseksi. Mikäli lapsen sijoitus jatkuu pitkäaikaisena sijoituksena kodin ulkopuolella, vastaanotto toiminnassa valmistellaan lapsen jatkosijoitusta yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa.

Vastaanotto toiminnan keskeisenä tehtävänä on tuoda tietoa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle lapsen ja perheen kokonaistilanteesta. Arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota vanhempien kykyyn vastata lapsen tarpeisiin sekä lapsen psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin ja hänen ikätasoihin tarpeisiinsa. Lisäksi kartoitetaan lapsen koulunkäyntiä, mahdollista päihteiden käyttöä ja arjessa selviytymistä.

Nuorten vastaanotto toiminnan palvelun kohderyhmään kuuluvat akuutissa sijaishuollon tarpeessa olevat 13–17-vuotiaat lapset. Palvelun käyttö alkaa useimmiten kiireellisessä sijoitustilanteessa tai kiireellisen avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30 + 30 vrk.

Palvelun kohderyhmään kuuluvat:

- Akuutille kaltoin kohtelulle altistuneet lapset ja nuoret (lapsen henki tai hyvinvointi on välittömässä vaarassa)
- Vakavasti oirehtivat itselle tai muille uhkaksi olevat nuoret (käyttäytymällä itsetuhoisesti, käyttämällä päihteitä tai tekemällä rikoksia.)
- Lapset ja nuoret, joiden vanhemmillä on vakavia ongelmia ja kodin olosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa välittömästi vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä

Nuorten vastaanotto Metsälässä on 24 asiakaspaikkaa. Yksikössä on neljä 6-paikkaista osastoa, Polaris, Sirius, Capella ja Lyyra. Osastojen lähiesimiehinä toimivat johtavat ohjaajat, nuorten vastaanotto Metsälää johtaa lastenkodin johtaja.

Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelun tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Nuorten vastaanotto Metsälässä työskentelee sosiaalialan koulutuksen saaneiden ammattihenkilöiden lisäksi sairaanhoitaja jokaisella osastolla. Lisäksi erityishenkilöstönä toimii kaksi psykologia.

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Nuorten vastaanotto Metsälässä johtamiseen liittyviä rakenteita ovat esihenkilökokoukset, työkokoukset, osasto- ja työryhmäkokoukset, henkilökuntakokoukset sekä kehittämispäivät.

## 1.2. Yksikön tiedot

Nuorten vastaanotto Metsälä

Krämertintie 6

00620 Helsinki

Toiminnan vastuhenkilö:

Lastenkodin johtaja Hannele Moisio

Sähköposti [hannele.moisio@hel.fi](mailto:hannele.moisio@hel.fi) , puhelinnumero 09 310 43378, 050 402 0929

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys.

Eettiset periaatteet ovat vastuullisen toiminnan, terveen työkuulttuurin ja työhyvinvoinnin ydin. Eettisten periaatteiden noudattaminen varmistaa, että yksiköissä on hyvä työskennellä ja että toiminta on lakien, säädösten, ohjeiden ja normien mukaista.

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

Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ovat:

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

Lastensuojelun tehtävänä on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§).

Kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. (Lastensuojelulaki 11§.)

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. Lähtökohta Helsingin lastensuojelussa on lapsen etu. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen

osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Lastensuojelun tavoitteena on turvata lapsen hyvän kasvun edellytykset yhteistyössä perheen ja lapsen sekä muiden tärkeiden ihmisten ja verkostojen kanssa tilanteessa, jossa on huoli lapsen hyvinvoinnista tai kasvuolosuhteista. Kriisitilanteessa lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti.

Nuorten vastaanotto Metsälässä lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Keskustelun ohella lasten kanssa käytetään myös toiminnallisia keinoja. Lapsen asiakasprosessissa lapsen huoltajilla on tärkeä merkitys. Huoltajat käyvät keskustelua työntekijöiden sekä vastuusosiaalityön kanssa myös siitä, millaista tukea he tarvitsevat vanhemmuuteensa. Vastuusosiaalityöntekijä sekä vastaanoton ohjaajat pitävät huoltajat ajan tasalla lapsensa asiakasprosessissa eikä lapsen asioissa toimita huoltajien tietämättä. Lastensuojelua ohjaa periaate toimia lievimmän toimenpiteen mukaan (Hallintolaki 6§) ja lastensuojelun lähtökohtana on lapsen asuminen kotona, mikäli se on hänen etunsa mukaista. Nuorten vastaanotossa esihenkilöt valvovat työn laatua ja eettisyyttä ja toimii alustensa tukena.

Nuorten vastaanotto Metsälän perustehtävä on lasten turvallinen vastaanotto, lapsen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito sekä arviointi lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen kehityksellisistä tarpeista sekä hänen perheensä elämäntilanteesta ja tarvittavasta tuesta. Vanhempien toimintakykyä ja vastuullisuutta vahvistetaan, tavoitteena on perheiden jälleen yhdistäminen lapsen etu huomioiden. Vastaanotto työskentelee tiiviissä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa.

Työskentely lähtee lapsen ja perheen yksilöllisistä tarpeista käsin, kieli, kulttuuri, läheiset ja lähtötilanne huomioiden. Asiakas on subjekti, ei objekti. Lapsi ja hänen huoltajansa ovat osallisia kaikissa häntä koskevissa asioissa. Työn fokuksessa on lapsen parhaan hakeminen, tarvittava kannattelu ja saattaminen sekä turvallisuuden tunteen tuottaminen.

Toimintamme on aikuisjohtoista ja turvallista. Otamme vastuu kanssaihmisistä. Jaettu vanhemmuus on yhteisen tiedon tuottamista ja jakamista. Osallistamme vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen sekä yhteiseen työskentelyyn lapsen ja perheen tueksi. Työskentely on suunnitelmallista prosessin alusta loppuun. Työnjaon täytyy olla selkeää. Oma ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu omasta tunteilmaisesta.

Ihmisen arvon tunnustetaan itseisarvona eikä ansaittuna. Hyväksymme kaikki ihmiset yksilönä, vaikkamme kaikkia heidän tekojaan. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen. Nuorten vastaanotto Metsälässä toteutetaan lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun keskeisiä periaatteita: lapsen etu, perheen ja vanhempien tukeminen, osallisuus, yhdenvertaisuus, suhteellisuusperiaate, suunnitelmallisuus ja oikea-aikaisuus.

Nuorten vastaanotto Metsälässä työryhmien kanssa on käyty arvokeskustelut ja niiden yhteydessä keskustelua siitä, miten arvot näkyvät toiminnassa suhteessa lapsiin ja työkavereihin. Työryhmäpäivissä keskustellaan työn tekemisen tavoista ja yhteisistä pelisäännöistä. Työnohjausta käytetään työryhmän yhteisen ymmärryksen luomiseen ja asioista sopimiseen.

### **3 Riskien hallinta**

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.

Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa perustehtävien toteutuminen, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, turvata palvelutoiminnan jatkuvuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle.

Nuorten vastaanotto Metsälässä tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Saatua tietoa käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa.

Omaavalvonnassa toimeenpanon ja riskienhallinnan arvioimiseksi Nuorten vastaanotto Metsälässä on tehty:

- Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Organisaation ja yksikön lääkehoitosuunnitelmat
- Yksikön oma- ja turvallisuussuunnitelma
- Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- Siivous- ja ruokahuollon oma- ja turvallisuussuunnitelma
- Yksikön koulutussuunnitelma
- Yksikkökohtainen vaarojen arviointi
- Organisaation ja yksikön ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteisiin, lasten luvattomiin poissaoloihin laitoksesta, toimintakäytännöt erilaisiin poikkeaviin tilanteisiin, osastojen säännöt

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arvioinnin avulla työpaikka tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaara- ja kuormitustekijät sekä suunnittelee niihin liittyvät hallintatoimenpiteet. Vaarojen arviointi on lakisääteinen tehtävä (Työturvallisuuslaki 738/2002) ja sen tekemisestä vastaa esihenkilö.

Vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki -järjestelmään, ja se tulee päivittää aina kun työympäristössä ja työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Vaarojen arviointi tulee olla tehtynä/päivitettyä aina ennen työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä.

Vaarojen arviointi tehdään yhteistyönä esihenkilön, työntekijöistä valitun arviointiryhmän ja yhteistoimintavastaavan kanssa. Arviointiryhmä arvioi ja tunnistaa työyksikön vaara- ja kuormitustekijät ja arvioi niiden merkityksen työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Vaarojen arviointi tehdään työsuojelupakki -järjestelmässä. Järjestelmän kautta on mahdollista lähettää työntekijöille kartoituskysely, jonka avulla voidaan tunnistaa vaara- ja kuormitustekijöitä. Arviointiryhmä käyttää työskentelynsä tukena myös mm. Kunta10 kyselyä, turvallisuuspoikkeamailmoituksia ja vanhoja vaarojen arviointeja.

Arviointiryhmä käy läpi kartoituskyselyn tulokset ja muut arviointitiedot ja täyttää vaarojen arvioinnin Työsuojelupakki -järjestelmässä. Vaarojen arviointi työsuojelupakissa käsittää vaara- ja kuormitustekijöiden mahdollisimman hyvän kuvauksen, niiden aiheuttamien riskien arvioinnin sekä toteutettavien toimenpiteiden suunnittelun ja päättämisen.

Vaarojen arvioinnin tulokset esitetään henkilöstölle. Esihenkilöt varmistavat, että arvioinnit pidetään ajan tasalla ja sovitut toimenpiteet toteutetaan.

Nuorten vastaanotto Metsälässä on tunnistettu yhteisiä, yleisiä vastaanottotoiminnan riskejä:



### *Paikkojen riittävyys laitoksissa*

*Riskin kuvaus ja seuraukset:* Asiakkaiden määrä ja ohjaus vastaanottoon vaihtelee merkittävästi. Tämä tarkoittaa, että ajoittain lapsia joudutaan vastaanottamaan myös enemmän kuin laitoksessa on paikkoja, koska virka-ajan ulkopuolella ei paikkoja ulkopuolelta voida ostaa ja sijaishuoltopaikan tarpeessa olevalle lapselle on osoitettava paikka. Osastolle muodostuu ylipaikkatilanne. Riskinä on, että työntekijät uupuvat. Osastolla olevat muut lapset saavat suunniteltua vähemmän huomioita. Sisarukset voidaan joutua sijoittamaan erilleen, jolloin lapset eivät saa turvaa toisiltaan. Osastolle tulee tuntematon nuori, joka voi olla päihtynyt tai aggressiivinen.

*Toimenpiteet:* Ylipaikkalaisuus tilanteet pyritään ratkaisemaan heti seuraavana arki- aamuna. Tarvittaessa lapsia pyritään siirtämään useammalle alayksikön osastolle. Tarvittaessa seuraavana arkipäivänä selvitetään, onko ostopalveluna mahdollisuus ostaa lapselle paikka ja tehdä sijaishuollon muutospäätös. Myös asiakasprosessien sujuvuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota ja on pyritty yhteistyössä vastuusosiaaliryhmän kanssa huolehtimaan siitä, että asiakkuudet eivät pitkity Nuorten vastaanotossa. Osastolle sijoitettuna olevien lasten turvallisuus pyritään varmistamaan työnjaollisin toimin.

### *Toimintakulttuuri sijoituksen aikana*

*Riskin kuvaus ja seuraukset:* Vastaanoton sijoituksen aikana tehdään ratkaisu siitä palaako lapsi kotiin vai sijoitetaanko hänet lyhyt tai pitkäaikaisesti kodin ulkopuolelle. Lapsen sijoitus vastaanotossa saattaa olla hyvin lyhyt tai pitkittynyt useasta eri syystä. Toimijoilla voi olla erilaisia näkemyksiä tavoitteiden asettelussa tai niiden toteuttamisessa sijoituksen aikana. Ei kyetä toimimaan asiakkaan parhaaksi lastensuojelutyön eettisten periaatteiden mukaisesti.

*Toimenpiteet:* Laitoksissa tulee työskennellä yhdessä, lapsen, vanhempien, perheen verkostojen ja viranomaisverkoston kanssa. Lapsen edun mukainen sijoitus toteutuu vain hyvällä yhteistyöllä ja yhteisellä työorientaatiolla. Sijoituksen aikana työskentelylle asetetaan tavoitteita, joita yhdessä seurataan.

### *Sijaisten saatavuus*

*Riskin kuvaus ja seuraukset:* Ajoittain on vaikea saada sijaisia, vaikka siihen olisi hallinnollisesti lupa. Tilanne toistuu erityisesti juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Henkilökunta joutuu venymään tuplavuoroihin, eikä haastavia asiakastilanteita saada turvattua parhaalla mahdollisella tavalla.

*Toimenpiteet:* Sijaisten jatkuva rekrytointi. Sijaispoolin koko pidetään tarvetta vastaavana. Tarvittaessa henkilökuntaa voidaan siirtää osastojen välillä.

### *Yksinäiset yövuorot*

*Riskin kuvaus ja seuraukset:* Yöaikaan osastoilla on yksi työntekijä vuorossa. Kriisitilanteissa (mm. uuden asiakkaan vastaanottaminen, eristys ja seuranta, sairaalaan vienti) osasto jää valvomatta tai iltavuorossa oleva työntekijä joutuu jäämään yli oman työvuoronsa tilanteeseen. Ei voida taata aukotonta valvontaa, eikä näin ollen sisällä olevien asiakkaiden turvallisuutta.

*Toimenpiteet:* Henkilökunnan tarvitsemaa kiireellistä apua, tukea ja neuvontaa sekä virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaa päätöksentekoa varten on käytössä varallaolojärjestelmä, jossa esihenkilöt vuorollaan päivystävät myös iltaisin ja viikonloppuisin. Vuoroviikoin eri yksiköissä päivystävällä osastolla on käytössä kolme lisäresurssia, 2 sosionomia päivä- ja iltavuoroihin ja yksi lähihoitaja yövuoroihin. Resurssi on tarpeen mukaan liikuteltavissa tilanteen vaatimaan toimipisteeseen.

*Omista sijaishuoltopaikoistaan luvatta poistuneet ja Helsingissä kiinni jääneet lapset, jotka tulevat Nuorten vastaanoton päivystävälle osastolle odottamaan noutoa tai kuljetusta omaan varsinaiseen sijaishuoltopaikkaansa*

*Riskin kuvaus ja seuraukset:* Päivystävä osasto joutuu ottamaan vastaan heille täysin tuntemattoman lapsen nopealla aikataululla täysin ennakoimattomasti. Nämä lapset eivät yleensä ole yhteistyössä ja usein he ovat eri aineiden vaikutuksen alaisia sekä aggressiivisia ja arvaamattomasti käyttäytyviä. Heidän tulonsa vaikuttaa muihin lapsiin ja aiheuttaa levottomuutta sekä suunnitelmien muutoksia arviointi- sekä hoitoprosessien etenemisessä suunnitellusti.

*Toimenpiteet:* Vuoroviikoin päivystävälle osastolle on kohdistettu 3 lisäresurssia, resurssi on tarpeen mukaan liikuteltavissa tilanteen vaatimaan toimipisteeseen.

Nuorten vastaanotto Metsälä muuttaa uudisrakennukseen lokakuussa 2024. Vaarojen arviointi toiminnan osalta tehdään joulukuussa 2024.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

Poistumisharjoitukset tulipalo tilanteissa

Yksikössä henkilöstöä koulutetaan paloturvallisuuteen, jotta heillä on taito ryhtyä riittäviin pelastus- ja alkusammutustoimiin. Poistumisturvallisuusharjoituksia järjestetään säännöllisesti muutaman kerran vuodessa. Sijaisille ja uusille työntekijöille näytetään poistumistiet sekä alkusammutusvälineiden sijainti. Alkusammutusvälineet on merkitty asianmukaisesti. Lasten kanssa paloturvallisuusasioista puhutaan jatkuvasti arjessa. Myös tulitikkuleikit, ilkivalta ja tuhopolton mahdollisuus ovat mahdollisia paloturvallisuusriskejä. Kaikki huonekalut ja sisustustekstiilit ovat paloturvallisia. Lapsilla ei saa olla tulentekovälineitä hallussaan paloturvallisuussyistä. Tulipalotilanteessa Nuorten vastaanotto Metsälän kaikki poistumisteiden ovet aukeavat automaattisesti.

Talon ulkopuolinen uhka

Ulkopuolinen uhka tarkoittaa laitoksen ulkopuolisten henkilöiden aggressiivista taikka uhkaavaa käytöstä. Ulkopuolinen uhka yleensä kohdistuu laitoksen rakennuksen välittömässä läheisyydessä, se voi olla ikkunoiden tai ovien rikkomista tai uhkailua sisääntunkeutumisella tai väkivallalla. Laitokseen on kohdistunut ulkopuolista, äkillistä ja ennalta arvaamatonta vakavaa uhkaa. Toimipisteisiin on tunkeuduttu väkivalloin rikkomalla oven lasi kivellä tai muulla lyömäaseella. Ajoittain yksikössä on sijoitettu lapsia, joita kohtaan on olemassa ulkopuolinen uhka. Ulkopuolinen uhka voi myös kohdistua henkilösöön, kun yksikköön sijoitettuja lapsia yritetään vapauttaa heidän kavereidensa toimesta.

Riittävä määrä ammattitaitoista henkilökuntaa takaa parhaiten lasten ja aikuisten turvallisuuden. Työvuorot pyritään suunnittelemaan siten, että aikuisia on riittävä määrä työvuoroissa. Riskitilanteet pyritään mahdollisimman hyvin ennakoimaan. Ulkoa tuleva uhka myös sijoitettua lasta kohtaan on mahdollinen riski. Henkilökunnan osaamisesta uhkaavissa, vaarallisissa ja väkivaltaisissa tilanteissa huolehditaan jatkuvan koulutuksen ja yhteisten toimintatapojen avulla.

Uhkaaviin tilanteisiin ei mennä yksin, jos käytettävissä on työpari. Tilanteen hallinta ja työnjako tehdään ennen tilanteeseen menemistä. Vaaralliset aineet ja esineet pidetään lukkojen takana. Ohjaajilla on mahdollisuus hälyttää vartiija. Yksin ollessa hälytintä pidetään mukana aina, jotta avun hälyttäminen on mahdollista. Tunstall järjestelmän näytöiltä näkee muilla osastoilla, missä hälytintä on painettu. Ohjeistuksen mukaisesti joka osastolta lähdetään katsomaan, minkälainen uhka- tai väkivaltatilanne on menossa ja arvioidaan avun tarve. Ulkopuolista uhkaa koettaessa soitetaan aina 112. Kaikkien yksiköiden ulko-ovet sekä maan tasalla olevat lasit on turvakalvotettu kestävästi teräaseiden iskuja. Turvallisuussuunnitelma on päivitetty ulkopuolisen uhan tilanteessa toimimisen osalta ja henkilökuntaa on koulutettu toimimaan ja hälyttämään välittömästi apua em. tilanteissa sekä suojaamaan niin lapsia kuin itseään. Metsälässä on kameravalvonta ulko-ovilla ja yksikön piha-alueella. Ulko-ovet ovat ulkopuolelle lukittuja koko ajan. Sisäpuolen lukkoja voi henkilökunta hallita lukituiksi tai avatuiksi.

Väestönsuojat

Nuorten vastaanotto Metsälän kiinteistössä Krämertintie 6 on om väestönsuoja, jonka hoidosta ja huollosta vastaa kiinteistön omistaja Hoivatilat oy.

## Joditabletit

Jokaiselle asiakaspaikalle 24 paikkaa on varattu joditabletit sekä yksikön työntekijöille 44 kpl. Niitä säilytetään osastojen lääkekaapeissa. Lääkejodi eli vahvat joditabletit on tarkoitettu vain viranomaisten kehotuksesta otettaviksi. Itsehoitolääkkeenä myytävien joditablettien tehtävä on vähentää jodin kertymistä kilpirauhaseen esimerkiksi vakavan ydinvoimalaonnettomuuden yhteydessä. Viranomaiset antavat ohjeet jodin käytöstä ja joditablettien annostelusta. Joditabletteja voi säilyttää kodin lääkekaapissa pakkauselosteen mukaisesti ja poissa lasten ulottuvilta.

## Kemiakaaliluettelot

Käyttöturvallisuustiedotteet ja niistä koottu kemiakaaliluettelo on lakisääteisesti oltava tehty, ajantasalla ja henkilökunnan saatavissa perhe- ja sosiaalipalveluissa. Yksikkökohtaisia kemiakaaliluetteloita säilytetään Työsuojelupakki -järjestelmässä osana Vaarojen arviointia.

## Turvallisuuskierrokset

Nuorten vastaanotto Metsälä toimii uudisrakennuksessa, johon muutetaan lokakuussa 2024. Ennen tiloihin muuttoa, kaikki neljän osaston työryhmää käyvät talon turvallisuusasiat läpi ja perehtyvät talotekniikan käyttöön sekä talon lukituksiin, kameravalvontaan ja henkilöturvahälyttimeihin. Talossa järjestetään muuton jälkeisinä kuukausina turvallisuuskierros kerran viikossa, vuonna 2025 siirrytään turvallisuuskierrokseen kerran kuukaudessa. Näillä turvallisuuskierroksilla käydään vuorossa olevien työntekijöiden kanssa läpi talon lukitus, sähkö pääkatkaisimen sijainti, veden pääsulku sekä paloturvallisuuteen liittyvät asiat. Lisäksi henkilöturvajärjestelmän toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa. Henkilöhälyttimet tarkistetaan Tunstall järjestelmässä aina, kun hälytintä otetaan käyttöön.

## Arjen toimintahäiriöt

Normaaliaikana työvälit tulee pitää kunnossa, rikkinäiset ja vaaralliset työvälit poistetaan välittömästi käytöstä. Vaaralliset työvälit säilytetään lukituissa tiloissa ja lapsilla on niiden käyttöoikeus vain henkilökunnan ohjauksessa. Lääkeaineet säilytetään lapsikohtaisesti toimiston lukitussa lääkekaapissa. Kiinteistön turvallisuudesta ja ovien asianmukaisesta lukituksesta huolehtivat vuorossa olevat työntekijät. Henkilökunnan ensiapukoulutus pidetään ajan tasalla. Sairaanhoitaja toimii vastuuhenkilönä ensiapuväliteiden hankintaan ja huoltoon liittyvissä asioissa. Ensiapuvälit ovat lääkekaapissa osaston toimistossa. Osastoilla on myös mukana kannettava ensiapulaukku. Asianmukainen ensiapulaukku on myös yksikön käytössä olevissa autoissa.

Laajemmat ohjeet sähkökatkoon ja vedenjakelun keskeytykseen löytyvät osastoilta ja ohjeistukset ovat henkilökunnan tiedossa. Ohjeet ohjaavat toimintaa sekä ennakkoinnin että sähkökatkon/vedenjakelun keskeytyksen aikana. Mahdollisista käyttökatkoista käydään lasten kanssa etukäteen keskustelut.

Ohjeistuksessa on huomioitu ruoka- ja vesihuoltoon liittyvät asiat, wc:n käyttö, lämmön ylläpitäminen kiinteistössä, valaistus, varavirtalähteiden käyttö esim. puhelinta varten, jääkaappisäilytystä edellyttävät lääkkeet, tarvittavasta auton polttoainemäärästä huolehtiminen ja turvalaitteiden toimivuus käyttökatkon aikana. Ohjeistuksissa on myös kerrottu, mistä saa tietoa sähkökatkojen aikana (patteriradiot ja 112 sovellus). Yleisiä ohjeita poikkeusolojen toimintaan löytyy THL:n, STM:n, viranomaisten ja Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnitelmasta.

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

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla [www.hel.fi](http://www.hel.fi) tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuoja-

asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja 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.

Tietoturvalla ja tietoturvallisuudella tarkoitetaan järjestelyitä, joiden avulla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus. Saatavuus tarkoittaa sitä, että tiedot ovat saatavilla eivätkä tuhoudu. Saatavilla oleminen voi esimerkiksi tarkoittaa käytännössä sitä, että tiedot on tallennettu asiakastietojärjestelmään. Eheys tarkoittaa sitä, että tiedot pitävät paikkansa ja löytyvät oikeasta paikasta. Tietoa ei myöskään pääse muokkaamaan ilman asianmukaista valtuutusta. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että tietoja käyttävät ainoastaan ne, joilla on siihen oikeus, eivätkä tiedot joudu väärin käsiin.

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. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesihenkilöt erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele eikä katsele kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee nuorten vastaanoton työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

Sosiaali- ja terveystoimen lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Apotti, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Apottiin rekisteröityy tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esihenkilön velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi.

Kirjaamisen avulla tehdään lastensuojeluprosessi näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen kuin työntekijän oikeusturva. Kirjauksiin voidaan aina palata. Lapsi saattaa lukea häntä koskevat kirjaukset vasta vuosikymmenten jälkeen. Kirjauksien avulla lapsi voi myöhemmin rakentaa itselleen elämäntarinaansa. Kirjaaminen ja kirjausten lukeminen on työntekijän velvollisuus. 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.

Laadukas kirjaaminen on edellytys hyvään hoitoon. Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa hoidon tarpeen arvioinnin ja prosessin tarkastelun. Työntekijän on kirjattava siten, että hän ajattelee asiakirjan lukijaksi aina ensisijaisesti lapsen ja huoltajan. Tällöin hänen kirjauksensa ovat myös eettisesti kestäviä. Kirjausten on oltava aina lasta ja hänen huoltajaansa kunnioittavia. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi.

Terveystieteiden ja sosiaalihuollossa on kirjattava riittävät ja tarpeelliset potilas- ja asiakastiedot. Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Nuorten vastaanotossa käytämme kirjaamiseen sähköistä asiakastietojärjestelmää

Apottia. Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, etukäteen sovittujen rakenteiden avulla. Yhtenäisiin rakenteisiin kuuluu tavanomaisesti näkymät, hoidon vaiheet, otsikot sekä keskeiset rakenteiset hoitotiedot. Rakenteinen kirjaus voi myös sisältää vapaata tekstiä tarkentamaan rakenteita ja ylempiä otsakkeita. Yhteinen kirjaamistapa parantaa kirjaamisen laatua ja edistää tiedonkulkua, kun eri tahot ymmärtävät kirjaukset samalla tavalla.

Työntekijän on huomioitava, että hänen tekemiään kirjauksia voidaan käyttää mm. oikeudessa. Lapsen vastuusosiaalityöntekijä saattaa käyttää kirjauksia apuna esimerkiksi laatiessaan päätöstä huostaanotosta tai sijaishuoltopaikan muutospäätöstä. Lapsen sijaishuollon tarvetta arvioidaan säännöllisesti vastuu sosiaalityöntekijän ja sijaishuoltopaikan toimesta ja myös lapsen kotiuttamista arvioidessa tilannearvio pohjautuu dokumentaatioon. Eri viranomaiset voivat tarvittaessa pyytää tilastoja, joiden kautta arvioidaan lastensuojelutyön palveluiden hintaa ja resursseja. Tilastoja saatetaan kerätä esim. tapaamisista verkoston kanssa, puhelusta vanhempien kanssa, kotiharjoittelujen ja rajoitustoimenpiteiden määrästä osastoilla tietyllä ajanjaksolla.

Organisaatioturvallisuuden linjausten mukaisesti työntekijän velvollisuutena on mahdollisimman pian ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista omalle esihenkilölleen. Tämä koskee myös tietoturvaan liittyviä vaaran mahdollisuuksia, vahinkoja, tietojen väärinkäyttöä tai muita poikkeamia. Henkilötietoja koskeva tietoturvaloukkaus ilmoitetaan tietosuojan vastuuhenkilölle. Vakavan tietoturvaan liittyvän häiriötilanteen korjaamiseksi ollaan välittömästi yhteydessä Stadin Helpdeskiin.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. 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” (PYSY 131) sekä ”Terveystietojen käsittely ja potilasasiakirjojen tietosuoja” (PYSY 015). Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Asiakastietoja käsitellessä vastaan voi tulla monenlaisia tietoturvariskejä tai tilanteita, jossa on riskin mahdollisuus. Alle on listattu muutamia mahdollisia tietoturvariskejä, joissa tietoturvaloukkauksen mahdollisuus kasvaa:

- asiakastietojen tallentaminen muualle kuin tietojärjestelmään (esim. muistivihko, excel)
- suojaamattoman sähköpostin tai muun viestintäkanavan käyttö
- tietokoneen lukitsematta jättäminen, kun henkilö poistuu tietokoneen ääreltä
- esille jätetyt kalenterit tai muistikirjat
- huolimattomuus salasanojen käsittelyssä
- mobiililaitteiden puutteellinen suojaus
- asiakasasioista puhuminen sivullisten kuullen (myös puhelinkeskustelut)
- tietosuojajätteen huolimaton käsittely

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

Koko henkilöstölle suunnattu DigiABC-verkkovalmennus sisältää kaikille tarpeelliset perusasiat tietosuojasta, tietoturvasta, tiedonhallinnasta sekä tiedon luokittelusta. DigiABC on valmennus, jonka jokaisen kaupungin työntekijän tulee suorittaa. Uusilla työntekijöillä valmennus sisältyy perehdytyspakettiin ja se tulee suorittaa noin kahden viikon sisällä aloituksesta. Esihenkilön tehtävänä on tarkistaa työntekijän suoritus Onnista.

Nuorten vastaanotto Metsälän työntekijät suorittavat verkkokurssin SOTEPE: Asiakastyön kirjaaminen sosiaalihuollossa Oppiva ympäristössä. Verkkokurssissa on osio henkilötietojen käsittely, tietoturva ja tietosuojat. Esihenkilön tehtävänä on tarkistaa työntekijän suoritus.

Uuden työntekijän perehdytyksessä varmistetaan, että hänellä on riittävä ja viimeisin tieto ja ymmärrys henkilötietojen käsittelystä, tietoturvasta ja tietosuojasta.

Kaikki asiakastiedot kirjataan ja niitä käsitellään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä Apotissa. Lähiesihenkilöt myöntävät työntekijöille oikeudet Apotin käyttöön. Jokainen työntekijä käyttää Apottia omalla henkilökohtaisella Sote-ammattikortilla, joka on tarkoitettu henkilöille, joilla on voimassa oleva ammattioikeus Valviran rekisterissä. Kortti mahdollistaa vahvan tunnistautumisen tietojärjestelmään sekä sähköisen allekirjoituksen. Sijaisille, joilla ei ole vielä voimassa olevaa ammattioikeutta Valviran rekisterissä, voidaan hakea esihenkilön päätöksellä organisaatiokohtainen Sote-henkilökortti tai he kirjautuvat Apottiin henkilökohtaisilla Helsinki-1-tunnuksillaan.

Apottiin kirjautumisen lisäksi tietoturva otetaan huomioon myös Apottiin myönnettyissä käyttöoikeuksissa. Työntekijöille myönnetään oikeus vain sellaiseen työrooliin, johon heillä on työkuvansa perusteella oikeus. Sosiaali- ja terveysministeriön antama käyttöoikeusasetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoihin (825/2022) ohjaa työroolin mukaista käyttöoikeutta asiakastietoihin.

Työntekijät käyvät ammattinimikekohtaisesti määritellyt Apotti- järjestelmäkoulutukset. Jokaisessa yksikössä on nimetyt Apotti-tukihenkilöt, jotka opastavat ja auttavat järjestelmän käytössä sekä tiedottavat Apottia koskevista asioista. Työntekijöillä on käytössään Apotti-järjestelmässä sijaitseva Apotti-opas, joka sisältää ajantasaiset tietojärjestelmän käyttöohjeet. Lisäksi yksiköissä on kunkin toiminnon tarpeisiin kohdennettuja työkulullisia Apotti-ohjeita sekä tehtyjä linjauksia suhteessa kirjaamiseen. Lasten- ja nuorten vastaanotto ja perhehoidon yksikössä apottikoordinaattori osallistuu kahdeksan viikon välein esihenkilöiden työkokoukseen ja tarvittaessa useamminkin. Kokouksissa käsitellään kirjaamista ja Apotin käyttöä koskevia asioita ja sovitaan yhteisistä toimintatavoista.

Laadukas kirjaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä ja kirjaamisten auditoinneilla. Auditoinnit toteutetaan kerran vuodessa, joko esihenkilöiden kesken tai vertaisauditointeina yksiköittäin/osastoittain. Lasten ja nuorten vastaanoton ja perhehoidon Apottikoordinaattori on ohjaamassa jokaista auditointia. Auditoinneissa katsotaan läpi kirjauksia monipuolisesti (päivittäiskirjaamista, arviointiyhteenvetoja, hoito- ja kasvatussuunnitelmia, rajoittamistoimenpiteitä, tukisuunnitelmia, vanhemmuustyöskentelyä ym.).

Esihenkilökokouksissa kirjauksia katsotaan satunnaisotannalla. Vertaisauditoinneissa pyritään katsomaan kaikkien lasten osalta kirjauksia jossain määrin.

Helsingin kaupungin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on tehty linjaukset palveluittain siitä, mikä on riittävää kirjaamista ja mitä käytännössä tarkoittaa viivytyksettä kirjaaminen. Apottiauditoinneissa kirjauksia tarkastellaan näiden linjausten valossa.

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, asiakkaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit viipymättä omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden huolellinen kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

### 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveydenhuollon palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhistä SPro-järjestelmään. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen 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 epäkohdista 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.

Henkilökuntaa on rohkaistu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Tehty SPro ilmoitus ei ole myöskään este hyvän yhteistyön rakentamiselle, vaikka se koskisi yhteistyökumppaniamme. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. SPro tilastot käsitellään puolivuositain Nuorten vastaanotto Metsälän esihenkilökokouksissa ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä. Työryhmät käsittelevät oman osastonsa Spro ilmoitukset viikkokokouksissa ja työryhmäpäivissä mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Käsittelyn tarkoituksena on kehittää parempia toimintamalleja ja olla tietoisia oman toiminnan osalta epäkohtien ennakoinnista työkäytännöissä.

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

HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-

järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa.

Henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön esihenkilöiden kokouksissa että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain Nuorten vastaanotto Metsälän esihenkilökokouksissa ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä. Työryhmät käsittelevät oman osastonsa HaiPro ilmoitukset viikkokokouksissa ja työryhmäpäivissä mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Käsittelyn tarkoituksena on kehittää parempia toimintamalleja ja olla tietoisia oman toiminnan osalta epäkohtien ennakoinnista työkäytännöissä.

Lastensuojelun ilmoituksista saadaan vuosittain yhteenvetoraportit, joten on mahdollista tarkastella omaa toimintaa suhteessa lastensuojelun kokonaisuuteen.

#### Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille 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 väkivaltilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Järjestelmän käyttö on osa perehdyttämistä ja sitä hyödynnetään aktiivisesti. Yksikössä on yhteisesti sovittu, että kaikki haittatahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön esihenkilöiden kokouksissa että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Tilastot käsitellään puolivuositain Nuorten vastaanotto Metsälän esihenkilökokouksissa ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä. Työryhmät käsittelevät oman osastonsa ilmoitukset viikkokokouksissa ja työryhmäpäivissä mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Käsittelyn tarkoituksena on kehittää parempia toimintamalleja ja olla tietoisia oman toiminnan osalta epäkohtien ennakoinnista työkäytännöissä.

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit viipymättä omalle esimiehelleen. Haittatahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden huolellinen kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

Hallinnon kehittämispalvelu tukee 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.

Korjaavat toimenpiteet



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. Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Seurantamerkinnot kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	työryhmäpäivät nuorten vastaanotto Metsälän esko	vähintään 4 krt/vuosi 2 krt/vuosi	johtava ohjaaja lastenkodin johtaja	työryhmäpäivä esihenkilökokous, mukana yt- vastaava
SPro	työryhmäpäivät nuorten vastaanotto Metsälä esko	vähintään 4 krt/vuosi 2 krt/vuosi	johtava ohjaaja lastenkodin johtaja	työryhmäpäivä esihenkilökokous, mukana yt- vastaava
Työsuojelupakki	työryhmäpäivät nuorten vastaanotto Metsälä esko	vähintään 4 krt/vuosi 2 krt/vuosi	johtava ohjaaja lastenkodin johtaja	työryhmäpäivä esihenkilökokous, mukana yt- vastaava

Nuorten vastaanotto Metsälässä on ohjeistettu, että kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet puretaan joko Heti purkuna (8-12h) työvuoron päätteeksi työkaverin toimesta ja/tai defusing tapaamisena (8-12h). Henkilöstössä on useita Heti purku koulutettuja ja esihenkilöillä on kaikilla Heti purku ja Defusing -koulutus.

### **Kriisin jälkihoito vastaanotossa osana omaa toimintaa**

Esihenkilön tehtävänä on arvioida uhka- ja väkivaltatilanteen tai muun ei-toivotun tilanteen jälkeen tarvittavat henkistä kuormitusta vähentävät ja työkykyä ylläpitävät toimenpiteet. Esihenkilö järjestää jälkipurun keskusteltuaan tilanteessa olevien työntekijöiden kanssa. Jälkipurun voi pitää esihenkilö tai psykologi (arvioidaan tapauskohtaisesti). Kutsutaan koolle tapaaminen, johon osallistuvat kaikki työntekijät, joita tapahtuma on koskettanut.

- Tapaaminen pyritään järjestämään kohtuullisella aikataululla, esim. 3 vrk:n sisällä tapahtumasta.
- Vapaapäiviltä osallistuvan työntekijän osallistuminen on työaika.
- Yhteisiä tapaamisia järjestetään tarvittava määrä/ 1-3 ja niissä voidaan pohtia myös tarvittavia jatkotoimenpiteitä.
- Jos/ kun työntekijä joutuu jäämään poikkeuksellisen tilanteen jälkeen sairauslomalle, hänet ohjataan työterveyshuoltoon.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma 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.

HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely – osio on käytössä toimialalla. Vaaratapahtumien raportointi auttaa moniammatillista työyhteisöä oppimaan yhdessä oman toiminnan parantamisessa asiakkaita vaarantavien riskien vähentämiseksi. Päätöksen vakavan vaaratapahtuman selvittelyn aloittamisesta tekee yksikön päällikkö tai alayksikön esimies. He voivat myös päättää, että vakavaksi luokiteltu ilmoitus palautetaan tavalliseen Haipro ilmoituskäsittelyyn.

Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Yksikkökohtaisella tasolla sovitaan seurannan osalta toimenpiteet ja aikataulu. Seuranta tapahtuu vakavien Haipro-ilmoitusten osalta lastensuojelun johtoryhmän asiakasturvallisuuskokouksessa kuukausittain. Ilmoitusten perusteella syntyvät tarpeet toimenpiteiden osalta johtavat tarvittaessa toimintaohjeiden laatimiseen tai täsmentämiseen ja nämä prosessit seurataan loppuun ko. kokousrakenteessa.

Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

## 4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lapset tulevat vastaanottoon usein kriisitilanteissa. Tulovaiheessa lapsen turvallinen vastaanotto, hoiva ja huolenpito ovat lapselle ensiarvoisen tärkeitä. Lapsen ja vanhemman mielipiteitä kunnioitetaan ja heidät otetaan mukaan työskentelyyn heti ensi kohtaamisesta alkaen. Lapsen hoitamiseen ja kasvatukseen liittyvät asiat keskustellaan yhdessä ja niistä saatu tieto hyödynnetään arvioinnin aikana.

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Sijoitettavan lapsen tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin. Lapset tuleva kriisitilanteista hyvinkin nopealla aikataululla, joten lapsen taustatiedot voivat olla vähäisiä. Lapsen terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti osastoilla. Lapsen hyvinvoinnista huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Lapsia tuetaan aina ikätasoisesti.

Tarvittaessa lasta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli lapsen tilanne vaatii lastenpsykiatrista yhteistyötä, toimitaan heidän kanssaan yhteistyössä ja edistetään hyvän hoitokontaktin muodostumista.

Lasten terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärhythmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Lapsia kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös arvioinnin aikana ja heitä tuetaan siihen myös rahallisesti. Nuorten

vastaanotto Metsälässä lapsille on viikoittaiset toimintaillat, jolloin osastolta pyritään järjestämään yhteisiä retkiä tai vierailuita erilaisiin, lapsille mieluisiin, kohteisiin. Tähän on varattu erillinen budjetti. Lapsille on tarjolla vastaanotossa myös erilaisia ohjattuja ryhmiä, joihin he halutessaan voivat osallistua.

Nuorten vastaanotto Metsälässä on käytössä ostopalveluna lääkäripalvelu siten, että lääkäri voi tavata nuorta tai henkilökunta konsultoida lääkäriä. Lääkäri myös uusii reseptit ja huolehtii tarvittaessa lähetekäytännöistä muihin tarvittaviin palveluihin. Lääkäri on paikalla vuorotellen eri yksiköissä yhden päivän joka viikko. Lääkäripalvelun tuottaa Terveystalo ja/tai SoloHealth Oy. Mikäli lapsen tilanne vaatii nuorisopsykiatriasta yhteistyötä, toimimme heidän kanssaan yhteistyössä tai edistämme kontaktin muodostumista.

Virka-ajan jälkeen lapset käyttävät iän mukaisia päivystyspalveluita tarvittaessa. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveyskeskuspalveluita. Kiireellisissä tapauksissa on käytössä HUS lasten ja nuorten päivystys. HUS:ssa lasten ja nuorten lähin päivystys on Uudessa Lasten sairaalassa. Pääkaupunkiseudulla on käytössä terveydenhuollon palvelunumeron puh. 09 310 10023. Hätätapauksissa voi ottaa suoraan yhteyttä lastenpäivystyspoliklinikoihin. Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetään hätänumeroon 112.

### **4.3.2 Ravitseminen**

Nuorten vastaanotto Metsälään sijoitettavat lapset voivat olla heikosti ravittuja, ruokailu on voinut olla satunnaista ja epäsäännöllistä sekä ravinto yksipuolista. Ruoan merkitys lapsen terveydelle ja hyvinvoinnille on siten tärkeä osa lapsen huolenpitoa, usein myös arviointia. Lasten ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan Apottiin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Otamme huomioon ravintosuositukset, lääkärin määräämät dieetit tai muut erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä.

Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyys, ruoan houkuttelevaan tarjolleasetteluun, ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin.

Yksikössä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja tuetaan lapsia suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esim. syömishäiriö, huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa. Lapsen voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin.

### **4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

Yksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla ja muita hygieniaoheita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Vastaanottoon sijoittuvat lapset saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveystarve. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi.

Toimintayksikössä noudatetaan yleisiä hygieniaoheita ja toimintatapoja. Osastoilla ja kiinteistöissä on laitoshuollon henkilökuntaa, joka hoitaa ylläpitosiivouksen. Lisäksi yläpölyt puhdistetaan vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta osastoilla työskenteleviltä edellytetään hygieniapassi.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä 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. Epidemiatilanteissa (esim covid-19, syyhy) noudatetaan tartuntatautiviranomaisten ja Helsingin kaupungin antamia suosituksia ja määräyksiä liittyen varautumiseen, suojautumiseen ja hygieniaan. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

## 4.4 Lääkehoito

Vastaanotto toiminnassa käytettävä Lääkehoitosuunnitelma, ympärivuorokautinen lastensuojelun laitoshoido, pohjautuu PESO-tasoiseen lääkehoidon suunnitelmaan ja se linjaa yksiköissä toteutettavan lääkehoidon. Lisäksi yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelman liite tarkentaa alayksikkökohtaisia toimintakäytänteitä, eikä se voi olla ristiriidassa edellä mainitun ohjaavan dokumentin kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoitoon liittyvät toimintatavat sekä lääkehoidon osaamisen kehittäminen LOVE- lääkehoidon verkkoympäristöä hyödyntäen. Yksikkökohtaisiin lääkehoidon suunnitelmiin (liitteenä lopussa) on kirjattuna lääkehoidon toteutuksen riskitekijät sekä niihin varautuminen.

### 4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Ympärivuorokautisen lastensuojelun laitoshoidon lääkehoitoa ohjaava lääkehoitosuunnitelma päivitetään erillisen työryhmän toimesta vuosittain tai aina muutostarpeen ilmaantuessa. Sama koskee alayksikkötasoisia lääkehoitosuunnitelman liitteitä. Siten varmistetaan, että toimintaa laajemmassa kokonaisuudessa ohjaava dokumentti on mahdollisimman ajantasainen ja vastaa ajantasaisiin vaatimuksiin.

Vakinaisella henkilöstöllä on voimassa oleva lääkelupa alayksikköön. Uusi työntekijä suorittaa sen koeajan puitteissa. Myös pidemmissä määräaikaissa sijaisuuksissa on lääkehoitoluvallisia työntekijöitä. Työvuorosuunnittelusta vastaava esihenkilö huomioi lääkehoitoluvallisten työntekijöiden riittävyyden vuorokohtaisesti.

Alayksikössä voimassa olevien lääkehoitolupien seuranta on lähiesihenkilön ja lastenkodin johtajan tai muun toiminnasta vastaavan esihenkilötason vastuulla. Lisäksi lääkehoitoluvallisen työntekijän vastuulla on aloittaa riittävän ajoissa lääkeluvan uudistamisprosessi.

Lääkehoitolupaprosessissa osaamisen todentamisen yhteydessä yksittäisen työntekijän tulee perehtyä ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan sekä yksikkökohtaiseen liitteeseen. Lähiesihenkilön vastuulla on varmistaa myös lääkehoitoluvallisten riittävä osaaminen. Sairaanhoidajat vastaavat lääkehoidon perehdytyksestä. Henkilöstö on veloitettu lukemaan lääkehoitosuunnitelma, tästä seurannasta vastaavat lähiesihenkilöt ja viime kädessä lastenkodin johtaja.

Sairaanhoidajilla on merkittävä rooli varmistaa lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman ja yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liitteen mukaisesti. Mikäli sairaanhoitaja havaitsee lääkehoidossa puutteita, epäkohtia tai kehittämistarpeita, tuo hän ne lastenkodin johtajalle tai muulle toiminnasta vastaavalle esihenkilötasolle tiedoksi. Lähiesihenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat seurannasta ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesta toiminnasta. Lähiesihenkilön puuttuu havaittuihin puutteisiin

Alayksiköissä hyödynnetään sairaanhoitajien ammatillista erityisosaamista osana lääkehoidon omavalvontaa. Erityis- ja vaativan tason laitoshoidon yksiköissä on lisäksi mahdollisuus käyttää ostopalvelulääkäreiden osaamista. Sotepe-tasolla lääkehoitolupaprosessi itsessään varmistaa lääkehoitoon kouluttamattoman henkilöstön osaamista lähikoulutuksen (4 pv) myötä.

Lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan Hai-pro-järjestelmässä. Yksikkökohtaisessa liiteosiossa tulee tunnistaa oman yksikön Hai-pro-ilmoitusten pohjalta mahdolliset lääkehoidon riskit ja tuoda esiin niitä ehkäisevät tai vähentävät toimenpiteet. Hai-pro-järjestelmään dokumentoituvat siten kaikki yksikössä tehty ilmoitukset. Niiden pohjalta

esihenkilötason on mahdollista tunnistaa esimerkiksi lisäkoulutustarpeita. Yksikkötasoisesti Haiprot käsitellään yksiköiden omissa kokousrakenteissa. Lisäksi vakavat Haipro-ilmoitukset käsitellään kuukausittain lastensuojelun yhteisessä asiakasturvallisuuskokouksessa.

Yksikkökohtaisella tasolla sovitaan seurannan osalta toimenpiteet ja aikataulu. Seuranta tapahtuu vakavien Haipro-ilmoitusten osalta lastensuojelun johtoryhmän asiakasturvallisuuskokouksessa kuukausittain. Ilmoitusten perusteella syntyvät tarpeet toimenpiteiden osalta johtavat tarvittaessa toimintaohjeiden laatimiseen tai täsmentämiseen ja nämä prosessit seurataan loppuun ko. kokousrakenteessa.

Alayksikkötasoisesti Haiprot käsitellään yksiköiden omissa kokousrakenteissa. Mikäli ilmoitus vaatii akuutteja toimenpiteitä, ne toteutetaan tarvittavassa laajuudessa heti.

Toisinaan ilmoituksessa on jo valmiiksi kirjattu kehittämistoimenpide tai tunnistettu sen tarve. Kehittämistoimenpiteiden tunnistaminen ja suunnittelu edellyttää myös esihenkilötason seurantaan ja samankaltaisten ilmoitusten tunnistamista.

Apottiin lääkehoidon kirjaaminen tapahtuu useamman vaiheen kautta. Merkitystä prosessissa on sillä, onko käytössä lyhytaikainen vai pitkäaikainen RYN-navigaattori. Kirjaamisen tueksi on rakennettu yksikkökohtaista ohjeistusta.

Tukea saadaan aina tarvittaessa lääkehoidosta vastaavasta erityissuunnittelijalta sekä hallinnolliselta ylilääkäriltä.

Omaevalvontaohjelman seurattavissa raportoinneissa ilmoitetaan Haipro-ilmoitusten lukumäärät.

#### **4.4.2 Rajattu lääkevarasto**

Lastensuojelun sijaishuoltoyksiköissä ei ole mahdollisuutta rajattuun lääkevarastoon.

Vastaanotto toiminnassa on erikseen kirjattu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelman liitteeseen Valviran 10/2023 ohjeistuksen mukaisesti, että toiminnan luonne huomioiden (vastaanotto toiminta) voidaan ennakkollisesti käsikauppalääkkeitä hankkia, mutta niiden antaminen edellyttää aina lääkärin asiakaskohtaista ohjeistusta. Mikäli asiakaskohtaista ohjeistusta ei ole ehditty saada lääkäriltä/ostopalvelulääkäriltä tulee ennen käsikauppalääkkeen antamista olla yhteydessä päivystysapuun, mikäli yksikössä ei ole paikalla terveydenhuollon nimikesuojattua ammattihenkilöä.

### **4.5 Laite ja tarviketurvallisuus**

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa määrittää toimintaohjeistus ”lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla”.

Ympäri vuorokautisessa vastaanotto toiminnassa lääkinällisiksi laitteiksi määriteltyjä laitteita ovat kuumemittarit, alkometrit, verenpainemittarit, verensokerimittarit ja pulssioksimetrit. Laitteiden käytössä käytetään laitosten valmistajan ohjeita.

Lääkinnälliset laitteet tilataan valtti -järjestelmän kautta.

Käytössä olevat lääkinällisten laitteiden tiedot viedään laiterekisteriin Medusa-järjestelmään. Laiterekisteriin kirjataan sijaintitiedot ja tarvittaessa huoltotiedot ja vaaratilanteet. Valtista tilatuissa lääkinällisistä laitteista löytyy laiterekisterin edellyttämä viivakoodi. Laitteet inventoidaan vuosittain.

Nuorten vastaanotto Metsälässä Medusa -järjestelmän päivittämisestä ja ajantasaisista tiedoista vastaa lastenkodin johtaja. Osastojen sairaanhoitajat tarkistavat lääkinällisten laitteiden kunnon ja toimivuuden sekä tilaavat niihin huollon. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista vaaratilanteista oman osastonsa sairaanhoitajalle, joka huolehtii laitteen huollosta tai uuden hankkimisesta. Nuorten vastaanotto Metsälässä ei ole lääkinällisiä laitteita, jotka aiheuttaisivat varsinaisesti vaaratilanteita.

Lääkinnällisiä laitteita käytävällä henkilökunnalla tulee olla riittävä, turvallisen käytön edellyttämä osaaminen. Ympäri vuorokautisessa vastaanotto toiminnassa käytössä olevien lääkinällisten laitteiden osaaminen hankitaan jo peruskoulutuksen aikana

Sähköiset laitepassit otetaan käyttöön osana lääkinällisten laitteiden osaamisen varmistamista ja dokumentointia vuoden 2025 aikana

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Päivi Tuominen

Lisätiedot [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

## 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Nuorten vastaanotto tarjoaa ympärivuorokautista palvelua kiireellisen sijoituksen tarpeessa oleville 13–17-vuotiaille lapsille. Nuorten vastaanoton laitospaikat ovat Auroranmäen, Kallion ja Metsälän vastaanotoissa. Auroranmäen vastaanotossa on 10 vaativan hoidon asiakaspaikkaa, Kallion vastaanotossa on 12 vaativan hoidon asiakaspaikkaa ja Metsälän vastaanotossa 24 erityistason asiakaspaikkaa.

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

Nuorten vastaanotto Metsälä tarjoaa ympärivuorokautista erityistason palvelua kiireellisen sijoituksen tarpeessa oleville lapsille. Palveluun ohjaututaan aina sosiaalityöntekijän tekemään lastensuojelulain mukaisen sijoituspäätöksen perusteella. Palvelunkäyttö alkaa useimmiten kiireellisissä sijoitustilanteissa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Kiireellinen sijoitus voidaan LsL 38 §:n mukaan toteuttaa, jos huostaanoton edellytykset täyttyvät ja lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin sijaishuollon tarpeessa. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on 30+30 vrk.

Lapselle pyritään löytämään aina hänen tarpeitaan parhaiten vastaava vastaanottopaikka. Laitosmuotoinen sijoitus mahdollistaa lastensuojelulain rajoitustoimenpiteiden käytön. Lapsen sijoittuminen palveluun voi tapahtua kaikkina vuorokauden aikoina. Lapset ohjautuvat sijoitukseen virka-aikana alueen sosiaalityöntekijän, virka-aikaisen päivystyksen ja vastaanoton asiakasohjauksen kautta, virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystyksen kautta. Lapsen siirtyminen eri vastaanoton osastojen tai yksikköjen välillä on joissain tilanteissa tarkoituksenmukaista tai välttämätöntä lapsen edun mukaisesti. Tällaisia tilanteita ovat esim. lapsen suojaamistilanteet, ylipaikkatilanteet tai sijoituksen pitkittyminen. Vaativan hoidon ja erityistason yksiköiden välillä pyydetään lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä lasten siirtoja hänen tarpeidensa mukaisen palvelun turvaamiseksi. Toiminta lapsen siirtymätilanteissa on ohjeistettu.

### 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Lastensuojelussa on käytössä yhdenmukainen Tuen tarpeen -arviointimalli, jonka avulla arvioidaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa heidän tarvitsemaansa tukea ja apua. Yhteisen mallin käyttö työskentelyssä vahvistaa tasalaatuisten palvelujen tuottamista.

Palvelun tilaaja avohuollon sosiaalityöntekijä laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman ja käy sen hänen kanssaan läpi. Lapsen sijoituttua vastaanottoon tavoiteneuvottelussa laaditaan tavoitteet jaksolle asiakkaiden, avohuollon sosiaalityöntekijän ja henkilökunnan kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä. Tällä varmistetaan lapsen saaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta.

Osastojakson aikana huomioidaan niin lapsen kuin vanhemman osallisuus työskentelyn aikana. Tavoitteet vastaanottojaksolle laaditaan yhdessä lapsen ja perheen sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa ja niitä arvioidaan myös yhdessä koko sijoitusprosessin ajan. Arviointijakso toteutetaan yhteisten neuvotteluiden ja niissä sovittujen tavoitteiden mukaisesti ja se pohjautuu aina asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Vanhempien osallisuutta vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vastaanotossa laaditaan aina työskentelyn yhteenveto yhteistyössä nuoren ja perheen kanssa. Työskentely-yhteenvedon pohjana toimii yhdenmukainen arviointimalli. Tällä varmistetaan ajantasaisen tiedon tuottaminen palvelun päättyessä ja lapsen jatkossa tarvittavan tuen varmistaminen.

Lapsen sijoituessa Nuorten vastaanotto Metsälään järjestetään hänen asioissaan ensimmäinen tavoiteneuvottelu viiden vuorokauden sisällä. Tässä neuvottelussa sovitaan ja kirjataan muistioon tavoitteet ja suunnitelma arviointijaksolle. Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjauksina ja lisäksi lapsen ja perheen kanssa yhdessä laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja. Omaohjaajan vastuu on huolehtia siitä, että he tiedottavat muuta työryhmää lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan liittyvistä keskeisistä asioista sekä tehdä lapsen jaksolle työskentelysuunnitelma. Johtava ohjaaja johtaa kaikkia oman osastonsa asiakasprosesseja palvelukuvauksen mukaisesti.

Jakson aikana pidetään seuraava neuvottelu viimeistään 30 vuorokauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapsen ja perheen jatkosuunnitelmasta, joka käydään läpi lapsen ja huoltajan kanssa. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palveluntarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen vanhempiensa, läheisten tai laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Työskentelyn yhteenvedossa otetaan kantaa lapsen ja perheen tilanteen jatkosuunnitelmaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Lapset tulevat vastaanottoon usein kriisitilanteissa. Tulovaiheessa lapsen turvallinen vastaanotto, hoiva ja huolenpito ovat lapselle ensiarvoisen tärkeitä. Lapsen ja vanhemman mielipiteitä kunnioitetaan ja heidät otetaan mukaan työskentelyyn heti ensi kohtaamisesta alkaen. Lapsen hoitamiseen ja kasvatukseen liittyvät asiat keskustellaan yhdessä ja niistä saatu tieto hyödynnetään arvioinnin aikana.

Lapsella on oikeus osallistua ikäänsä nähden sopivalla tavalla kaikkiin neuvotteluihin, jakson tavoitteiden asetteluun ja toteuttamisen suunnitteluun. Heille kerrotaan paikan toimintatavoista ja heidän mielipiteitään kunnioitetaan lapsen hoitamiseen ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. Vanhemman ja lapsen mielipide selvitetään arviointijakson aikana ja se kirjataan osaksi työskentelyn yhteenvedoa.

### **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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painottaa johdonmukaisesti sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua niistä omat näkemyksensä. Ikä ei ole peruste sulkea ketään tämän oikeuden ulkopuolelle. Lasten kohdalla viranomaisilla tai viranomaisvaltaa käyttävillä toimijoilla on erityinen velvoite kohdella heitä tasa-arvoisesti yksilöinä ja antaa heille mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Perustuslaki 6 § (Finlex).

Nuorten vastaanotto Metsälässä lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan sijoituksen aikana. Vanhemmat ja lapsi osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin. Lapsen sijoitus tehdään aina matalinta lastensuojelulain pykälää noudattaen. Avohuollon sijoituksessa vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat sijoituksen mahdollistamisen. Kiireellisen sijoituksen ollessa kyseessä sijoitus toteutetaan lastensuojelun lain suomin valtuuksin. Vastentahtoisessakin sijoituksessa vanhemman ja lapsen osallisuutta tuetaan ja vahvistetaan palvelun toteutuksessa.

Kunnioitamme kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään myös laitoksessa tapahtuvissa arviointiolosuhteissa.

Palvelussamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Kaupungin ja Nuorten vastaanotto Metsälän arvoihin. Huomioimme toiminnassa lapsen yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Lasta pyritään kuulemaan ja hänen mielipiteensä kartoittamaan hänen omissa asioissaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Heitä kannustetaan mukaan oman elämän suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan. Jokaiselle lapselle nimetään oma työntekijä tai työpari, joka pääsääntöisesti vastaa lapsen arviointiprosessin kulusta, sujuvuudesta sekä muista asioista. Hänen tehtävänä on myös tuoda lapsen omia toiveita ja ajatuksia kuuluviin.

Lasten hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta voidaan kohdistaa ainoastaan sijaishuollossa olevaan ja laitoshoitoon sijoitettuun lapseen. Yksikössä käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lastensuojelulakiin (LSL 417/2007 61–74 §). Lisäksi Helsingin kaupungin pysyväisohje 124 ohjaa lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kiellettyä. Toimenpiteitä voidaan käyttää vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii. On valittava aina lievin mahdollinen toimenpide. Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei enää ole lain mukaisia perusteita. Toimenpidettä on myös heti lievennettävä, jos se on mahdollista. Lapsen tilannetta on seurattava jatkuvasti ja on tehtävä päätös toimenpiteen lopettamisesta, jos perusteita jatkamiselle ei enää ole. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Toimenpiteitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen kuin kussakin säännöksessä on erikseen määritetty.



Nuorten vastaanotto Metsälässä esihenkilöillä sekä opistotasoisilla/AMK-pohjaisilla ohjaajilla on lastenkodin johtajan määräyksen mukaisesti oikeus päättää lastensuojelulain mukaisista rajoitustoimenpiteistä. Näitä rajoitustoimenpiteitä ovat aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen ja luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen ja eristäminen. Lyhytaikaisesta, enintään 30 vuorokautta kestävästä, yhteydenpidon rajoituksesta voi päättää laitoshoidossa lastensuojelulaitoksen johtaja. Rajoitustoimenpiteistä tehdään joko kirjaus tai kirjallinen päätös ja ne on annettava lapselle todisteellisesti tiedoksi samalla kun selitetään rajoitustoimenpiteiden sisältö ja tarkoitus. Useimmista rajoitustoimenpidepäätöksistä asiakkaalla on oikeus valittaa. Rajoitustoimenpiteistä kirjataan Apottiin lapsikohtaista rajoitustoimenpiteen arviointia rajoitustoimenpiteen aikana ja sen jälkeen.

Lastenkodin johtaja seuraa päätösten toteutumista ja toteutustapoja ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi, mikäli tarvetta ilmenee. Kaikki päätökset tehdään Apotti-asiakastietojärjestelmään, jonne ne myös tallentuvat. Päätökset saatetaan asianomaisille tiedoksi lain edellyttämällä tavalla.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaana oleva lapsi on toiminnan keskiössä. Lapsen mielipide on tärkeä ja se otetaan huomioon. Lapsi on osallisena ikätasoisesti ja turvallisella tavalla, ja osallisuus on merkittävä kaikkeen arviointiin vaikuttava elementti. Lasten ja nuorten mukaan ottaminen oman hoidon, huolenpidon, arvioinnin ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Nuoren kanssa tehdään myös osallistavaa kirjaamista, jolloin nuori pääsee itse kertomaan mitä hänestä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakasta informoidaan kirjaamisesta ja hänelle tarjotaan mahdollisuus osallistua kirjausten tekemiseen yhdessä työntekijän kanssa. Osallistavassa kirjaamisessa asiakas on mukana esimerkiksi yhteenvedon tai päivittäiskirjauksen tekemisessä. Kirjaukset kirjoitetaan asiakasta kunnioittaen ja ammatillista harkintaa käyttäen. Ohjaaja ja asiakas voivat olla myös eri mieltä ja tällöin on hyvä kirjoittaa kirjaukseen kummankin osapuolen näkemykset. Kirjauksissa tulee selkeästi erottaa asiakkaan kertomat asiat ohjaajan omasta tekstistä. Asiakas ja omainen on koko ajan tietoinen kirjaamisesta ja siitä, miten asiakas saa asiakirjansa tutustuttavakseen.

Lastensuojelulaki edellyttää lapsen kuulemista ja mielipiteen selvittämistä hallintopäätöksissä. Mielipiteen huomioimista ei tule kuitenkaan rajata vain näihin päätöksiin. Osallisuuden lisäämisellä voidaan jopa ennakoida ja ehkäistä rajoituspäätöksiä.

Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan ja läheisiään sijoituksen aikana. Vanhempien tai huoltajien osallisuus on ensiarvoisen tärkeää lapsen tilanteen selvittämisessä ja on tärkeää, että vanhemmat ja lapsi ovat mukana suunnittelemassa ja arvioimassa sijoituksen tavoitteita ja toteuttamista. Vanhempien ja läheisten mukaan ottaminen lisää myös heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Vanhempien asenteella vastaanottoaikkaa kohtaan on merkittävä vaikutus lasten ja nuorten arvioinnin ja kohtaamisen onnistumiselle. Mikäli yhteydenpitoa joudutaan kuitenkin rajoittamaan, tulee rajoittamiselle olla lastensuojelulain perusteet ja siitä tehdään aina päätös.

Vanhempien osallisuutta vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vanhemmuustyöskentelyssä huomioidaan, että vanhemman näkemys tilanteesta ja tehdystä työstä tulee kirjatuksi. Vanhemmuutta vahvistetaan sijoituksen aikana tehtävällä työllä. Työntekijöiden yhteisessä käytössä olevalle Teams-kanavalle on koottu vanhempien kanssa tehtävään työhön liittyviä apuvälineitä. Helsingin lastensuojelussa on käytössä yhdenmukainen Tuen tarpeen -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 hyötyvät.

Vastaanottotyössä myös dokumenttipohjat ohjaavat vahvasti asiakkaan osallistamiseen. Sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa että arviointiyhteenvedossa tulee olla kirjattuna sekä lapsen

että vanhemman näkemykset tilanteesta. Vastaanotossa (mukaan lukien vastaanotto-osastot, perhevastaanotto ja vastaanotto-perhehoito) lapsi/vanhempi osallistuu arviointijakson suunnitteluun ja arviointiin, lapset ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti.

Vastaanotto-osastoilla lapsi osallistetaan kirjaamiseen. Kirjaaminen tehdään joko yhdessä tai työntekijä kirjaa lapsen tuottamia asioita. Vanhemmuustyöskentelyssä huomioidaan, että vanhemman näkemys tilanteesta ja tehdystä työstä tulee kirjatuksi.

Kirjaamisen auditoinneissa kaikissa yksiköissä kiinnitetään erityisesti huomiota sekä lapsen että vanhemman osallisuuteen sekä heidän ääntensä kuulumiseen kirjauksissa.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Osaston arjessa tapahtuvasta viestinnästä ja yhteydenotoista vastaa jokainen työntekijä omasta roolistaan. Johtaa ohjaaja vastaa asiakasprosessin etenemisestä sovitusti. Asiakkaiden ja heidän läheistensä palaute käydään läpi työryhmien raporteilla ja viikkokokouksissa.

Asiakkaan kohteluun Nuorten vastaanotto Metsälässä kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaan asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on omaohjaajajärjestelmä, jonka kautta jokaisella yksikössä asuvalla lapsella on oma nimetty aikuinen, joka tukee ja edistää aktiivisesti lapsen ja nuoren kohtelua, kuulluksi tulemista sekä arviointiprosessin etenemistä. Jos lapsi/nuori tai hänen huoltajansa on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan omaohjaajan ja johtavan ohjaajan toimesta, akuuteissa tilanteissa vuorossa olevan toimesta. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Nuorten vastaanotto Metsälässä on käytössä FIT (Feedback Informed Treatment). FIT on tutkimustietoon perustuva asiakaslähtöinen lähestymistapa sosiaali- ja terveysalan asiakastyön arviointiin sekä laadun kehittämiseen. Työote on kehitetty alun perin terapiatyöhön, mutta sitä sovelletaan laajasti psykososiaalisen tuen palveluissa.

Työskentelyn aikana kerätyn palautteen perusteella työskentelyä muokataan niin, että asiakas kokee hyötynsä siitä mahdollisimman paljon. Tällä tavalla jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat kuulluksi ja niihin voidaan vastata paremmin.

Mittareiden avulla kerätty data suuntaa katsetta yhteen vaikuttavuuden kannalta keskeisimpään kohtaan; työskentelysuhteeseen ja sen toimivuuteen. Mittarin tuloksia voidaan hyödyntää työntekijän ja asiakkaan työskentelyssä, mutta myös työn kehittämisessä organisaatiotasolla. Vaikuttavuuden mittareiden avulla organisaation johto asettuu tukemaan ihmissuhdeperusteista työtä.

FIT -mittaukset on sovittu tehtäväksi Nuorten vastaanotto Metsälässä kerran viikossa nuorten avoraportilla, jossa käydään läpi mennyttä viikkoa yhdessä nuoren kanssa. Tämän työskentelyn aluksi mitataan FIT mittarilla lapsen kokemus omasta hyvinvoinnistaan (ORS). Tapaamisen lopuksi kysytään lapsen arviota menneen viikon kohtaamisista osaston työntekijöiden kanssa (SRS) ja keskustellaan lapsen kanssa hänen kokemuksistaan työskentelystä työntekijöiden kanssa. Lapsen kanssa keskustellaan myös hänen toiveistaan ja odotuksistaan työskentelyn suhteen. Lapsen vanhemmilta kysytään perhetapaamisilla kokemusta oman lapsensa hyvinvoinnista (ORS) ja heidän vastaustaan suhteessa lapsen omaan kokemukseen käydään yhdessä läpi perhetapaamisilla. Näillä tapaamisilla myös kysytään vanhemman kokemusta yhteistyösuhteesta (SRS) työntekijöiden kanssa.

Asiakaspalautetta kerätään lisäksi Feedbackly-kyselyn avulla palvelun loppuessa. Asiakkaat voivat vastata kyselyyn nimettömästi, joko omalla laittellaan tai osaston laitteella. Asiakaspalautteen kysymykset ovat:

- Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
- Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti
- Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää
- Missä asioit, yksikön nimi

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355

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

Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi)

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

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

Helsingin kaupungin kirjaamon yhteystiedot

[helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)

Palvelupuhelinnumero: 09- 310 13700

Käyntiosoite:

Kaupungintalo, Pohjoisesplanadi 11–13, Helsinki 17

Postiosoite:

Helsingin kaupungin kirjaamo,  
toimialan nimi,

PL 10, 00099

HELSINGIN KAUPUNKI

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto eli ESAVI yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen

kirjaamo.etela@avi.fi  
Puhelinvaihe: 0295 016 000  
Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.etela@avi.fi. Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Helsingin toimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen

Eduskunnan oikeusasiamies:

Lisätietoja palvelusta [www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)

Postiosoite:

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Sähköposti: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

## 6 Henkilöstö

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Lastensuojelulain 60§ edellyttää, että lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä.

Vastuuhenkilön lisäksi mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään 50 %:lla tulee olla sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto (AMK, laillistettu ammattihenkilö) tai muu lupaviranomaisen hyväksymä soveltuva korkeakoulututkinto (esim. AMK yhteisöpedagogi) tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja vähintään kahdella on sosiaalialan tutkinto (AMK, laillistettu ammattihenkilö).

Muulla hoito- ja kasvatustehtävissä olevalla henkilökunnalla on tehtävään soveltuva muu ammatillinen perustutkinto. Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa on otettava huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne.

Soveltuvia tutkintoja vastaanottoyksiköiden ohjaajiksi ovat:

Kouluasteisista tutkinnoista:

Lähihoitaja

Ennen 2005 valmistuneet:

- kehitysvammaisten hoitaja

- kodinhoitaja
- nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja
- lastenohjaaja
- nuoriso- ja yhteisöohjaaja

AMK-asteisista:

Sosionomi, sairaanhoitaja, yhteisöpedagogi, kuntoutuksenohjaaja amk

Ennen 2005 valmistuneet:

- sosiaalikasvattaja
- sosiaaliohjaaja
- sosiaalialan ohjaaja
- kehitysvammaisten ohjaaja
- sairaanhoitaja
- terveydenhoitaja
- diakoni

Sosiaaliohjaaja työnimikkeellä työskentelevällä on oltava sosionomin tai muu yllä mainittu ennen 2005 vuotta suoritettu tutkinto. Sairaanhoitajana toimivalla tulee olla sairaanhoitajan tutkinto.

Lisäksi tilapäisen henkilöstön kohdalla: Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaan sosionomin ammatissa (ohjaaja, sosiaaliohjaaja) voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan kyseiseen ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen. Tutkinnon soveltuvuuden ja riittävien edellytysten olemassaolon arvioi esihenkilö.

Mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään kahdella tulee olla vähintään kahden vuoden työkokemus lastensuojelun sijaishuollosta.

Opintojen loppuvaiheessa olevat, 2/3 osan eli vähintään 140 opintopistettä opinnoista suorittanut opiskelija voi työskennellä yksikössä kelpoisuuden omaavan ohjaajan rinnalla. Opiskelija voi olla myös laskettuna mitoitukseen, mikäli työnantaja on arvioinut, että osaaminen on riittävää ja päteviä hakijoita ei tosiasiallisesti ole ollut ja henkilöstömitoituksen ja -rakenteen kokonaisuus vastaa lasten tarpeita LSL 60 §:n 3 momentin mukaisesti. Opiskelija ei voi olla yksin vastuussa osaston toiminnasta huomioiden rajoitustoimenpiteet, turvallinen lääkehoito, lapsen hoito ja huolenpito, akuutit ennakoimattomat tilanteet.

Lasten hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan aina työvuorosuunnittelussa huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja työntekijöiden osaamisesta osastoilla ja yksiköissä.

Eriyistason vastaanottoyksiköissä henkilöstömitoitus hoidettavaa lasta kohden on hoito- ja kasvatustehtävissä vähintään 1,5 ja vaativan tason osastoilla vähintään 1,9. Laitoksen johtajaa, siviilipalvelushenkilöitä, harjoittelijoita, opiskelijoita, keittiöhenkilökuntaa tms. ei lasketa mitoitukseen.

Vastaanottolaitoksissa tulee vastaanottovalmiuden vuoksi olla aamu- ja iltavuoroissa vähintään kolme työntekijää ja yöllä kaksi työntekijää.

Vastaanottoyksikköön henkilöstöä palkatessa:

- Palkattavan henkilön suomen kielen taito arvioidaan haastattelun yhteydessä.
- Työsuhteeseen palkattava henkilö toimittaa nähtäväksi tutkintotodistuksen ja hänen ammattioikeutensa tarkistetaan julki-Terhikistä.
- Rikostaustaote pyydetään kaikilta työntekijöiltä, myös keikkaluontoista työtä tekevilta (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
- Opiskelijavaiheessa olevat toimittavat nähtäväksi opintosuoriterekisterin, josta voidaan todentaa tarvittava opintopistemäärä.

Henkilökuntaa rekrytoidaan Helbit -järjestelmässä tapahtuvan hakumenettelyn kautta. Avoin paikka laitetaan pääasiassa julkiseen hakuun haettavaksi. Hakijoilta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaitaitoja, hygieniapassi, ensiaputaidot ja atk-taitoja. Kaikki vakituisen työsuhteen ja pitkän sijaisuuden aloittavat työntekijät antavat työterveyshuollossa huumeseeulan.

Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään alkuperäiset tutkintotodistukset nähtäväksi. Pätevyys tarkastetaan JulkiTerhikistä. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja työsuopimukseen liitetään maininta pätevyysvaatimusten ja laillistuksen tarkistuksesta.

Johtaja tekee työtä virka-aikaan, johtava ohjaaja kaksivuorotyötä ja ohjaajat tekevät kolmivuorotyötä. Aamuvuoro on 8 - 16, välivuoro 10-18 tai 12-20 ja iltavuoro 13-21 tai 14.30–22.30, yövuoro 21.30–8.30. Pääsääntöisesti aamu- ja iltavuoroissa on 2–3 työntekijää ja yövuoroissa 1 työntekijää.

Yksikön johtajan työhuone on yksikössä. Johtaja tekee säännöllistä virka-aikaista työtä. Vastaava ohjaaja tekee kaksivuorotyötä ja on suunnitellusti paikalla myös iltaisin ja viikonloppuisin arjessa tukemassa työryhmän työskentelyä

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Lastenkodin johtaja	1	
Johtava ohjaaja	4	
Ohjaaja AMK	21	
Sairaanhoitaja	4	
Ohjaaja (kouluasteinen)	11	
Kotihuollonohjaaja	2	
Yhteensä	43	

## 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja yhteinen kouluttaminen riittävän osaamisen varmistamiseksi tulee varmistaa hyvällä perehdytysohjelmalla ja koulutussuunnittelulla. Vastaanotto toimintaan on tehty koulutussuunnitelma, joka sisältää kaikille pakolliset koulutusmoduulit ja valinnaiset lisämoduulit.

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Nuorten vastaanotto Metsälässä huolehditaan pysyvän henkilöstön sekä sijaisten riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa lastenkodin johtaja yhdessä johtavien ohjaajien kanssa, mutta koko työryhmä sekä talon muut toimijat osallistuvat uuden työntekijän perehdyttämiseen. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri

ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Lastenkodin johtajan tulee huolehtia yhdessä johtavien ohjaajien kanssa kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus myös itse ylläpitää ja kehittää ammatti toiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammatti toimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisäätteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

Osaamisen kehittyessä myös menetelmäkoulutetuille järjestetään täydennyskoulutusta ja menetelmätyöpajoja. Johtava ohjaaja käy Onni keskustelussa läpi myös koulutus ja kehityssuunnitelmaa yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Uusista koulutustarpeista viestitään lastensuojelun johdolle vuositasolla.

Osaamisen varmistamisessa merkityksellinen rooli on esihenkilötyöllä sekä tarvittavilla työn tuen rakenteilla. Johtava ohjaaja toimii oman työryhmänsä esihenkilönä ja varmistaa työntekijöiden riittävän työskentelyn tuen tiimi- ja työntekijäkohtaisesti. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua myös edustuksellisesti vastaanoton erilaisiin työn kehittämishankkeisiin.

Jokaisella työryhmällä on oma säännöllinen ryhmätyömuotoinen työnohjaus, jonka avulla vahvistetaan myös asiakastyön osaamisen syventämistä ja edelleen kehittämistä. Lisäksi järjestetään tarpeen mukaista tukea kriisitilanteisiin.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä järjestetään lakisäätteistä täydennyskoulutusta henkilöstölle vähintään kolme päivää vuodessa. Johtava ohjaaja käy vuosittain oman työryhmänsä työntekijöiden kanssa Onni- keskustelut ja tekee yhdessä työntekijän kanssa tavoitteen asettelua tulevaan, yhtenä osa-alueena osaamisen vahvistaminen. Metsälän nuorten vastaanotossa esihenkilöillä on joka toinen viikko oma esihenkilökokous. Siinä käydään läpi esihenkilötyöhön liittyvät toiminnan johtamiseen vaikuttavat asiat ja linjaukset. Kokousrakenteessa seurataan kvartaaleittain myös omavalvonnan seurantatietoja.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytysohjeet ja kirjallinen perehdytysuunnitelma. Perehdytyksessä tulee käydä läpi omavalvontasuunnitelma ja turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Työntekijät tulee perehdyttää nuorten vastaanoton perustehtävän sekä asiakastyön sisältöön sekä keskeisiin toimintatapoihin. Johtava ohjaaja vastaa perehdytyksen toteutumisesta ja suunnittelee perehdyttäjät uudelle työntekijälle.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

### Työturvallisuusohjeet

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Uhka- ja väkivaltatilanteita koskevien toimintatapojen määrittelyä ohjaa Työturvallisuuslain luku 5, työtä ja työolosuhteita koskevin säännöksin fyysisen, henkisen ja sosiaalisen työkuormittavuuden osalta.

Työsuojelusta vastaa työnantaja. Käytännön turvallisuusjohtaminen tapahtuu yksikössä. Jokaisen työntekijän vastuulla on hyvä työkäyttäytyminen sekä työvälineistä ja työympäristöstä huolehtiminen. Työyksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskierroksia työturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi.

Lastenkodin johtajan tehtävä on seurata tapahtuneita uhka- ja väkivaltatilanteita ja raportoida niistä. Hän tekee esityksiä toiminnan kehittämisestä ylimmälle johdolle ja seuraa ylimmän johdon määrittämien toimenpiteiden toteutumista. Hän huolehtii ohjeistusten laatimisesta ja

toimintamallien suunnittelusta ja toteutumisesta. Lisäksi hän huolehtii lähiesihenkilöiden valmiudesta henkilöstön perehdyttämiseksi turvallisuusohjeisiin.

Lähiesihenkilöt johtavat ohjaajat vastaavat työturvallisuuden toteutumisesta päivittäisessä työssä ja varmistaa, että työympäristön vaarat ja riskit on tunnistettu. He suunnittelevat ja toteuttavat toimenpiteitä vakivaltariskin pienentämiseksi ja poistamiseksi yhdessä työryhmän tai lastenkodin johtajan kanssa. Johtava ohjaaja varmistaa henkilöstön riittävän osaamisen ja tukea ja kannustaa työntekijöitä turvalliseen toimintaan. Työntekijän vastuulla on tuntee turvallisuusohjeet, toimintamallit ja noudattaa niitä. Heidän vastuullaan on käyttää annettuja turvallisuutta tukevia laitteita esim. henkilöturvahälytyn ja huolehtia omasta ja muiden turvallisuudesta. Jokaisen työntekijän vastuulla on havainnoida nuorten toimintaa osastolla ja ennakoida mahdollisia uhka- ja vaaratilanteita. Työntekijä ilmoittaa havaitsemistaan puutteista esihenkilöille sekä ilmoittaa tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista Työsuojelupakissa.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy ja hallinta ovat osa työturvallisuuden perusteita. Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta koostuu ennaltaehkäisystä, oikeasta toiminnasta tilanteen sattuessa sekä tilanteen jälkihoidosta.

Nuorten vastaanotto Metsälässä on ilmeinen väkivallan uhka. Erilaisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin on olemassa kaupunkitasoisesti ohjeistus. Yleinen ohjeistus varautumisesta ja valmistautumisesta uhkaaviin tilanteisiin osastoilla on olemassa nuorten vastaanotto Metsälän oma ohje.

Työympäristön suunnittelulla on iso merkitys turvallisen työympäristön luomisessa sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyssä. Tilan turvallisuuteen liittyviä tekijöitä ovat kulkureittien näkyvyys, tavaroiden säilytys ja kalusteiden sijoittelu. Tärkeä turvallisuustekijä on myös terävien ja vahingoittamiseen soveltuvien esineiden säilytys. Tilojen lukituksella ja avainturvallisuudella on suuri merkitys turvallisen työympäristön varmistamisessa.

Nuorten vastaanotto Metsälässä on käytössä henkilöturvajärjestelmä Tustall, se paikantaa hälytyksen lähtöpaikan. Ulko-ovet ja piha-alue on kameravalvottuja ja järjestelmän näyttö on jokaisen osaston toimistossa. Työntekijöillä on mahdollisuus nähdä kuka tai keitä ulko-ovella on ja onko piha-alueella muita ihmisiä. Työntekijät perehdytetään turvajärjestelmien käyttöön. Nuorten vastaanotto Metsälässä tehdään turvakävely talossa kerran kuukaudessa.

Nuorten vastaanotto Metsälässä on käytössä myös vartijapalvelu tilanteisiin, joissa työntekijät kokevat tarvitsevansa vartijan turvaamaan omaa turvallisuuttaan. Vartijapalveluilla turvataan lapsia ja henkilöstöä tilanteissa, joissa on merkittävä väkivallan uhka. Lastensuojelulaitosten osastolle voidaan tilata vartija, jos henkilökunnan ja/tai lasten turvallisuus vaarantuu. Vartijapalveluiden päätarkoitus on henkilökunnan turvaaminen ja lasten turvaaminen hätävarjeluperusteisesti. Hälytysvartiointi on tarkoitettu akuuttiin tilanteeseen, jossa laitoksen henkilökuntaan tai siellä asuviin lapsiin kohdistuu vaara- ja uhkatilanne. Piirivartiointia voidaan käyttää isoilla laitosalueilla ulkopuolista uhkaa vastaan. Vartijan tehtävänä on esimerkiksi tarkistaa, että laitosalueella tai laitoksen kiinteistöissä ei ole ulkopuolisia henkilöitä.

Uhka- ja väkivaltatilanteita kohdanneille työntekijöille järjestetään mahdollisuus päästä käsittelemään koettua tilannetta. Metsälässä on käytössä jälkipurkuvaihtoehtoina Heti purku ja Defusing. Heti purku - menetelmään on koulutettu kaikki esihenkilöt ja useita ohjaajia. Defusing koulutus on kaikilla esihenkilöillä. Vastaanoton psykologit järjestävät myös purkutilaisuuksia ja työterveyshuollon palvelut ovat käytettävissä.

Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa on kuvattu Metsälän kiinteistön olennaiset paloturvallisuuteen ja muihin poikkeaviin tilanteisiin liittyvät toimintaohjeet.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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



Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi.

Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Tartuntatautilain rokotevelvoite koskee Nuorten vastaanotto Metsälän henkilökunnan rokotussuojaa kokonaisuudessaan ja henkilökunnan tulee antaa tiedoksi tartuntatautilakiin liittyvän ohjeen mukaisesti voimassa olevista rokotuksistaan. Sijaisten käyttö voi tuottaa tilanteen, jossa ei ole mahdollista tarkistaa henkilön tartuntalain mukaista rokotesuojaa.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Vastaanottoon sijoittuvat lapset saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveystilanne. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä 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. Epidemiatilanteissa (esim. covid-19, syyhy) nuorten vastaanotossa noudatetaan tartuntatautiviranomaisten ja Helsingin kaupungin antamia suosituksia ja määräyksiä liittyen varautumiseen, suojautumiseen ja hygieniaan. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektioalueilta.

## **7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut**

### **7.1 Toimintaympäristö**

Nuorten vastaanotto Metsälä sijaitsee osoitteessa Krämertintie 6, 00620 Helsinki. Toiminnan käytössä olevat tilat ovat yhteensä 1304 m<sup>2</sup>. Nuorten vastaanotto Metsälä sijaitsee asuinalueella Metsälän kaupunginosassa hyvin liikenneyhteyksien varrella. Rakennus on valmistunut vuonna 2024 ja se on ainoastaan vastaanoton käytössä.

Krämertintien kiinteistössä on kahdessa kerroksessa neljä osastoa. Osastot ovat kuusipaikkaisia, talossa on yhteensä 24 asiakaspaikkaa. Osastoilla on seitsemän asuinhuonetta, joista yksi on tarkoitettu päivystysasiakkaiden käyttöön. Nuorille on osastoilla omat wc- ja suihkutilat sekä kodinhoitohuone nuorten pyykinpesua varten. Lisäksi osastoilla on henkilökunnan käytössä oleva toimistohuone. Jokaisella osastolla on oma rauhoittumishuone. Kerroksessa on kaksi osastoa, joilla on yhteinen keittiö ja monitoimitila.

Talossa on osastotilojen lisäksi kahdessa kerroksessa toimistotiloja, joissa työskentelevät lastenkodin johtaja, psykologit ja toimistosihiteeri. Lisäksi on neuvottelu- ja työskentelytiloja, henkilökunnan sosiaalitalat sekä laitoskeittiö. Talossa on myös sauna.

Tilat omistaa Hoivatila oy.

### **7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta**

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, jotka ovat terveysturvallisuuden mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille. Näitä ovat ikääntyneiden palveluasumisen ja laitoshoidon yksiköt,

vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluyksiköt, mielenterveys- ja päihdekuntoutujienyksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit.

### **7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät**

Tehdään vaarojen arvioinnin yhteydessä joulukuussa 2024, kun toiminta on muuttanut uudisrakennukseen.

### **7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy**

Tehdään vaarojen arvioinnin yhteydessä joulukuussa 2024, kun toiminta on muuttanut uudisrakennukseen.

## **7.3 Ympäristötyö**

Nuorten vastaanotto Metsälässä lajitellaan sekajäte, biojäte, muovijäte ja pahvijäte erillisiin astioihin osastojen keittiössä ja laitoskeittiössä. Kiinteistön pihalla on roska-astiat kaikille edellä mainituille jätteille. Nuorten vastaanotto Metsälän ekotukihenkilö on kotihuollon ohjaaja Piia Westerholm.

Työnantajan on tunnistettava työssä käytettäviin kemikaaleihin liittyvät vaarat, arvioitava niistä aiheutuvat riskit ja toteutettava tarvittavat toimenpiteet riskien hallitsemiseksi. Vaarojen tunnistamista ja riskien arviointia varten työpaikalla tulee olla luettelo käytössä olevista kemikaaleista sekä ajantasaiset käyttöturvallisuustiedotteet.

Käyttöturvallisuustiedotteet ja niistä koottu kemikaaliluettelo on lakisääteisesti oltava tehty, ajantasalla ja henkilökunnan saatavissa perhe- ja sosiaalipalveluissa. Yksikkökohtaisia kemikaaliluetteloita säilytetään Työsuojelupakki -järjestelmässä osana Vaarojen arviointia.

## **7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut**

Nuorten vastaanotto Metsällä on käytössä iLog lukitus, jonka avulla tehdään myös kiinteistön kulunvalvonta. Osastojen lääkekaapit ovat iLog lukittuja ja kulunvalvonta lääkekaapille tapahtuu työntekijän omalla avaimella. iLog lukossa on kellopiiri, joka tallentaa lääkekaapin avaimen haltijan, päviämäärän ja kellonajan. Osastojen ovien sähkölukkoja henkilökunta voi säätää auki tai kiinni asentoon tarpeen mukaisesti. Mikäli osastolla on nuori liikkumavapauden rajoituspäätöksellä, osaston ovet on lukittu. Muussa tapauksessa ne ovat auki asennossa

Työntekijöillä on käytössään Tunstall henkilöturvahälyttimet, jotka hälyttävät Palmialle. Tunstallin hälytin tarkistetaan aina käyttöön ottaessa alakerran osasto Siriuksen toimiston seinässä olevassa paneelissa. Hälytinten toimintatestaus tehdään kerran viikossa.

Kiinteistön piha-alueella ja ulko-ovella on kameravalvonta, jonka näytöt ja hallinta ovat osastojen toimistoissa.

## **7.5 Tukipalvelut ja alihankinta**

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluita palvelun laadusta, toimivuudesta, saatavuudesta ja kehityskohteista. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla. Riskinä on, että pyydettyä palvelua ei saada tai se tulee viipeellä. Tarvittaessa reklamointi tapahtuu esihenkilöiden kautta.

Laitoshuolto

Nuorten vastaanotto Metsälän ylläpitosiivouksesta vastaa HUS-Desiko sairaalahuolto ja laitoshygieniapalvelut ja Palmia. HUS-Tukipalvelujen laitoshuoltopalvelu koostuu puhtaanapitopalveluista (ylläpito- ja perussiivous, ikkunoiden pesu). Metsälässä siivous toteutetaan 5 x viikossa. Puro tekstiilihuoltopalvelut huolehtii likaisen pyykin kuljetuksesta ja puhtaan pyykin tuomisesta. Metsälässä käytetään sairaalatekstiilejä liinavaatteina.

#### Ruokahuolto

Nuorten vastaanotto Metsälässä on kaksi kotihuollonohjaajaa, jotka huolehtivat talon neljän osaston ruokahuollosta. Talossa on laitoskeittiö, jossa valmistetaan itse ruoka. Kotihuollon ohjaajat tilaavat ruokatarvikkeet. Osastoilla on yhteiskeittiöt, joissa säilytetään päivittäiseen aamu-, väli-, ja iltapalaan tarvittavia ruokatarvikkeita.

#### Huoltopalvelut

Nuorten vastaanotto Metsälän tila on vuokratila. Talon omistaa Hoivapalvelut oy. Helsingin kaupunki on vuokrannut tilan vastaanotto toimintaan. Talon huoltopäivystyksestä vastaa ISS palvelut oy.

#### Vartijapalvelut

Vartijapalvelua Nuorten vastaanotto Metsälään tuottaa Palmia vartijapalvelut. Tunstall henkilöhälyttimestä menee suoraan hälytys Palmian hälytyskeskukseen.

Vartijapalveluun liittyy riskejä palvelun saatavuudesta riittävän nopeasti ja oikea-aikaisesti. Myös vartijoiden ammattitaidolla, kokemuksella sekä vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys Nuorten vastaanoton hälytysten hyvässä hoitamisessa.

#### Tulkkipalvelut

Helsingin kaupunki on kilpailuttanut tulkkipalvelut 31.12.2024 alkaen. Palvelua tilataan sopimuskauden aikana seuraavan alakohtaisen jaottelun mukaisesti:

Läsnäolotulkkaus, ennalta varattu etätulkkaus ja ilmoitustulkkaus:

- 1) Tultra Oy
- 2) Semantix Finland Oy
- 3) Tulka Oy

Pikatulkkaus

- 1) Semantix Finland Oy
- 2) Tulka Oy

Mikäli ensisijainen Palveluntuottaja ei pysty toimittamaan palvelua tai Palveluntuottaja ei toimita tilausvahvistusta asetetussa määräajassa, voidaan palvelu tilata osa-alueella seuraavaksi sijoittuneelta Palveluntuottajalta. Tilajalla on oikeus, mutta ei velvollisuutta, hankkia tämän kilpailutuksen pohjalta muodostuvan sopimuksen kautta vähäisissä määrin myös muiden kuin vertailussa mukana olevien kielten tulkkauspalveluita, konferenssi- ja neuvottelutulkkausta sekä oikeustulkkausta rikos-, riita-, hakemus- ja hallintoasioiden yhteydessä.

#### Ostopalvelulääkärit

Helsingin kaupunki on kilpailuttanut lastensuojelulaitosten lääkäripalvelut. Nuorten vastaanotossa on tehty sopimus Terveystalon ja SoloHealth yrityksen kanssa lääkäripalveluista. Palveluntuottaja ei ole pystynyt tarjoamaan lääkäripalvelua sopimuksen mukaisesti lääkäripulan takia. Tavoitteena on lisätä palvelua.

## 7.5.1 Kuljetukset

Nuorten vastaanotto Metsälän käytössä on kaksi leasing autoa erilaisia ajo- ja kuljetustarpeita varten. Autot ovat Staran vuokraamia ja autoa käyttävällä tulee olla Staran ajolupa. Stara järjestää kurssuja tarpeen mukaan. Auton käyttöön liittyvää ohjeistusta säilytetään autojen hansikaslokerossa.

Taksipalveluja käytetään lähinnä kiireellisiin asiakaskuljetuksiin ja koulukyydityksiin. Taksikortteja säilytetään osastoilla. Henkilökunnan taksinkäyttö edellyttää johtajan lupaa. Henkilökunnan taksimatkojen laskut hyväksyy lastensuojelun palvelujen päällikkö, asiakaskuljetukset lastenkodin johtaja.

# 8 Omavalvonnan seuranta

## 8.1 Raportointi

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatupoikkeamista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan säännöllisesti Nuorten vastaanotto Metsälän esihenkilökokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään henkilöstökokouksissa 1–2 kertaa vuodessa ja se on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Sosiaali- ja terveysalan valvontalakiin liittyen omavalvonnan raportoitavia tunnuslukuja Nuorten vastaanotto Metsälän osalta ovat:

- Asiakaspalaute
- Henkilöstön tekemien Haipro-ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Asiakkaiden ja läheisten tekemien Haipro-ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Spro-ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Muistutusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Kantelujen määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Muu valvonnallinen sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Apotin auditointien sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Työsuojelupakin ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Henkilöstökyselyiden sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet

## 8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

### **8.3 Suunnitelman hyväksyntä**

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

Helsingissä 30.9.2024

Hannele Moisio

Päivi Tuominen

Lastenkodin johtaja

Lasten ja nuorten vastaanotto ja perhehoito päällikkö

**Helsinki**

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

Sosiaali- ja terveysterveyst

Osoite ja yhteystiedot:

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