



Perhevastaanoton omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3	Riskien hallinta	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	7
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	10
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	11
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	12
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	12
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	13
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	13
4.4	Lääkehoito	14
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	14
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	15
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	16
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	16
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	16
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	16
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	18
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	19
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	20
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	20
5.7	Muistutukset ja kantelut	20
6	Henkilöstö	21
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	21
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	22
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	23
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	23
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	24
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	24
7.1	Toimintaympäristö	24
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	25
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	25
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	25
7.3	Ympäristötyö	25
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	26
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	26
7.5.1	Kuljetukset	26
7.5.2	Ateriapalvelut	26
8	Omavalvonnan seuranta	27
8.1	Raportointi	27
8.2	Arkistointi ja viestintä	27
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	27

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Perhevastaanotto
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan ja perhehoidon yksikön palveluihin kuuluvassa Perhevastaanotossa tarjotaan määräaikaista ympärivuorokautista perhearviointia laitospalveluna.</p> <p>Perhevastaanottoon voi sijoittua 0-6-vuotias lapsi/lapset vanhemman/vanhempien kanssa joko avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna tai huostaanotettuna. Palvelu voi alkaa suunnitelmallisesti tai kiireellisesti ympäri vuorokauden,</p> <p>Perhevastaanoton laitospalvelun arvioinnin kesto on pääsääntöisesti 30 vuorokautta. Perhevastaanoton jakson aikana arvioidaan vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta, riittävän vanhemmuuden edellytyksiä sekä arjessa selviytymistä. Arviointijakson aikana kartoitetaan mahdollista jatkotuen tarvetta lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi.</p> <p>Edellytyksenä palvelun käytölle on, että toinen vanhemmista pystyy sitoutumaan palveluun lapsen kanssa ympärivuorokautisesti.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Perhevastaanotossa toteutetaan palvelun omavalvontaa kuvaamalla tarjottava palvelu ja toimintaperiaatteet kattavasti. Omavalvonnassa kiinnitetään toiminnan suunnittelun ja organisoimisen lisäksi työtä ohjaaviin arvioihin ja tunnistetaan mahdolliset riskit. Toiminnan riskien tunnistaminen on tärkeää riskien ennaltaehkäisyssä näkökulmasta ja on osa yksikön asiakasturvallisuuden huomioimista.</p> <p>Perhevastaanotossa osa omavalvontaa ovat yksikköä koskevat HaiPro- ja SPro-ilmoitukset, työsuojelupakki-ilmoitukset, vaarojen arviointi sekä asiakaspalautteen kerääminen. Myös mahdolliset muistutukset ja kantelut ovat osa yksikön omavalvonnan seuranta. Omavalvonnan seuranta tehdään Perhevastaanoton tiimikokousrakenteissa, mikäli uusia ilmoituksia on saapunut. Asiakaspalautetta käsitellään säännöllisesti tiimityön rakenteissa ja toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan tarvittaessa viipymättä.</p> <p>Perhevastaanoton työntekijät toteuttavat osaltaan omavalvontaa päivittäin työssään. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa mahdollisista työssä havaitsevista riskeistä, epäkohdista tai vaaratilanteista eteenpäin, jotta tilanteisiin voidaan puuttua.</p> <p>Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa Perhevastaanoton johtaja ja yksikön henkilöstö on perehtynyt suunnitelman sisältöön. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai useammin, mikäli toiminta muuttuu merkittävästi.</p>
YKSIKÖN VASTUUNHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Yksikön vastuuhenkilö on Perhevastaanoton johtaja Susanne Huurre.</p> <p>Yksikön henkilöstö koostuu perhevastaanoton johtajan lisäksi seitsemästä ohjaajasta, sairaanhoitajasta, toimintaterapeutista sekä kotihuollon ohjaajasta.</p>

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Familjemottagning
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	<p>Familjemottagning är en del av barn och ungdom mottagning och familjevård-enhet som erbjuder familjeutvärdering dygnet runt.</p> <p>Familjemottagning är avsedd för barn från 0 till 6 år i åldern och deras föräldrar. Tjänsten inleds oftast inom öppen vård eller som en akut placering till enheten. Servicen kan vara planerat i förhand eller vara för akut behov, dygnet runt.</p> <p>Familjeutvärderingsperioden är oftast 30 dagar lång. Under familjemottagningsperioden utvärderas relationen mellan barn och föräldrar, förutsättningar för tillräckligt föräldraskap och vardagens flöde. Under utvärderingsperioden evalueras eventuella behov av ytterligare stöd för familjen för att säkerställa barnets trygg tillväxt och utveckling.</p> <p>Förutsättningen för deltagande i servicen är att minst ett av barnets föräldrar kan vara närvarande med barnet dygnet runt.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	<p>I Familjemottagningen genomför man egenkontroll genom att beskriva verksamheten och verksamhetsprinciperna så omfattande som möjligt. Vid egenkontroll observerar vi planering och organisering av tjänsten, men också de värderingar som styr arbetet och eventuella risker. Att identifiera operativa risker är viktigt ur riskförebyggande perspektiv och är en del av enhetens hänsyn till kundsäkerhet.</p> <p>Uppföljningsdata gällande egenkontroll och kvalitetsledning av tjänst som produceras i Familjemottagningen får man via HaiPro- och SPro-anmälningar, arbetskyddanmälningar och regelbunnet genomfört riskbedömning och kundfeedback. Eventuella klagomål och anmälningar gällande tjänsten är också en del av uppföljningen av egenkontroll. Uppföljning av egenkontroll i Familjemottagningen är en del av temmöten om nya anmällningar har kommit. Kundfeedback behandlas regelbundet och servicen utvecklas vid behov. Korrigering åtgärder genomförs vid behov omedelbart.</p> <p>Egenkontrollen genomförs dagligen som en del av varje anställds arbete. Dessutom har varje anställd en lagstadgad skyldighet att rapportera potentiella farosituationer och brister som de upptäcker i sitt arbete, så att korrigering åtgärder kan vidtas.</p> <p>Familjemottagningens ansvariga person ansvarar för upprättandet och uppdateringen av egenkontrollplanen och för att personalen är medveten av egenkontrollplanets innehåll. Egenkontrollplanen uppdateras årligen eller när verksamheten förändras på ett avsevärt sätt.</p>
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	<p>Enhetens ansvariga person är Familjemottagningens chef Susanne Huurre.</p> <p>Vid Familjemottagningen arbetar förutom chefen sju (7) handledare, en (1) sjuksjötterska, en (1) arbetsterapeut och en (1) handledare i hemtjänst.</p>

1 Palveluntuottaja

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Sosiaali- ja terveyspalveluja tuotetaan toimialalla kolmessa palvelukokonaisuudessa: Perhe- ja sosiaalipalvelut, Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut sekä Terveys- ja päihdepalvelut. Perhevastaanoton toiminta on osa Helsingin kaupungin Perhe- ja sosiaalipalveluita ja tarkemmin Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan ja perhehoidon toimintayksiköistä.

1.1. Palvelun kuvaus

Perhevastaanotto on lasten ja nuorten vastaanotto toiminta ja perhehoito yksikköön kuuluvaa toimintaa. Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille alle kouluikäisten lasten perheille tai raskaana olevalle vanhemmalle. Perhevastaanottoon sijoittumisesta tehdään aina päätös. Palveluun voi sijoittua jollain seuraavista perusteista: lastensuojelulain Lsl 37§ avohuollon tukitoimi, Lsl 37b§ kiireellinen avohuollon tukitoimi, Lsl 38§ lapsen kiireellinen sijoitus, Lsl 40§ huostaanotto tai sosiaalihuoltolain Shl 22§ ennen lapsen syntymää järjestettävä palvelu (raskaana olevat asiakkaat).

Perhevastaanotossa on paikat neljälle asiakasperheelle. Perhevastaanoton palvelu on laitospaikoista ympärivuorokautista perhetilanteen ja tuen tarpeen arviointia. Palvelun kohderyhmänä ovat helsinkiläiset lastensuojelun asiakasperheet, joissa on 0-6-vuotiaita lapsia. Palveluun ohjaututaan suunnitelmallisesti tai kiireellisesti asiakasohjauksen tai sosiaalipäivystyksen kautta. Perhevastaanoton arviointityö on suunnitelmallista ja intensiivistä perheen tilanteen arviointia lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi.

Arvioinnin lähtökohtana ovat perhetilanteesta nousseet huolet ja vaikeudet sekä perheen vahvuudet ja toimintaedellytykset. Perhevastaanoton sijoituksen aikana arvioidaan vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta, riittävän vanhemmuuden edellytyksiä ja perheen arjessa selviytymistä. Arviointijakson aikana kartoitetaan mahdollista jatkotuen tarvetta lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi. Palvelua räätälöidään tarvittaessa perheen kokonaistilanne huomioon ottaen

1.2. Yksikön tiedot

Perhevastaanoton käyntiosoite on Sofianlehdonkatu 11F, 00610 Helsinki.

Perhevastaanoton postiosoite on PL 60660, 00099 Helsinki.

Perhevastaanoton ohjaajat tavoitatte ympäri vuorokauden numerosta 09 310 42460.

Toiminnan vastuuhenkilönä toimii Perhevastaanoton johtaja Susanne Huurre p. 09 310 26136, susanne.huurre@hel.fi PL 60660, 00099 Helsinki

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: "Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella". Lastensuojelun tavoitteena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§). Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorelle sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen (Lastensuojelulaki 417/2007, 11§).

Perhevastaanotossa vastaamme osaltamme lainmukaisen, laadukkaan ja turvallisen palvelun tuottamisesta palvelun kohderyhmälle. Tämä omavalvontasuunnitelma toimii Perhevastaanotto-palvelun järjestämistä kuvaavana dokumenttina sekä samalla ohjaa yksikön toimintaa sekä yksikössä toteutettavaa omavalvontaa.

Eettiset periaatteet ja arvot ovat vastuullisen toiminnan, terveen työkuulttuurin ja työhyvinvoinnin ydin. Eettisten periaatteiden noudattaminen varmistaa, että yksiköissämme on hyvä työskennellä ja että toimintamme on lakien, säädösten, ohjeiden ja normien mukaista. Perhevastaanotossa käymme säännöllisesti keskustelua työryhmämme arvoista ja työtä ohjaavista eettisistä periaatteista, joita asiakastyössä noudatamme ja jotka näkyvät päivittäisessä työssämme ja asiakkaiden kohtaamisessa.

Perhevastaanoton työtä ohjaavia keskeisiä arvoja ovat:

Asiakaslähtöisyys; työskentely lähtee lapsen ja perheen yksilöllisistä tarpeista, heidän kielensä, kulttuurinsa, läheisensä ja lähtötilanteensa huomioiden. Lapsi ja hänen huoltajansa ovat osallisia kaikissa heitä koskevissa asioissa. Työn keskiössä on lapsen ja perheen vuorovaikutuksen arviointi ja vahvistaminen, kannattelu sekä yksilöllisen jatkotuen arviointi.

Arvostus; Ihmisen arvon tunnistaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Kaikki asiakkaan kohdataan arvostaen ja ennakkoluulottomasti. Perustellaan omat näkemyksemme ja osallistetaan asiakkaan työskentelyyn rasavertaisina. Toteutettava arviointityö on suunnitelmallista ja asiakaslähtöistä. Työskentelyssä ja arvioinnissa huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso. Perhevastaanoton esihenkilö valvoo työn laatua ja eettisyyttä sekä toimii henkilökunnan tukena.

Vastuullisuus; Toimintamme on turvallista ja vastuullista. Osallistamme vanhemmat ja lapset työskentelyyn lapsen ja perheen parhaaksi. Käytämme työssämme näyttöön perustuvia menetelmiä ja perustelemme toimintaamme ymmärrettävästi. Käytämme tarvittaessa työskentelyyn tulkkia yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi. Arviointi etenee suunnitelmallisesti prosessin alusta loppuun. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu turvallisen tunneilmaisun tuottamisessa ja avoimen ja rehellisen ilmapiirin ylläpitämisessä.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Toiminnan kohtaamat sisäiset ja ulkoiset tekijät ja vaikutteet, jotka luovat epävarmuutta kokonaistoiminnan tai sen osien (yksittäisten palvelujen) toteutumiselle tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi. Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla pyritään hallitsemaan riskejä.

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. Perhevastaanotossa tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta alayksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, työpisteen työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Riskien riittävän varhainen tunnistaminen antaa meille mahdollisuuden niiden ennaltaehkäisemiseen ja suunnitelmalliseen puuttumiseen. Omavalvontamme perustuu riskienhallintaan, jossa me arvioimme palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia uhkia systemaattisesti ja monipuolisesti.

Perhevastaanotossa tunnistetaan, että riskien hallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö ja asiakkaat uskaltavat ottaa puheeksi laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. On tärkeää, että virheistä ei rangaista vaan niistä pyritään oppimaan ja jatkossa välttämään samankaltaiset tilanteet.

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.

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Lakisääteisessä työpaikkaselvityksessä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Perhevastaanotossa työpaikkaselvitys tehdään tarvittaessa tai viiden vuoden välein yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty vuoden 2022 aikana.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehdyllä vaarojen arvioinnilla voidaan vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisätä työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuotavuutta. Vaarojen arviointi toteutetaan Työsuojelupakki-järjestelmässä. Vaarojen arvioinnin toteuttaminen on lakisääteinen velvoite.

Perhevastaanotossa toteutetaan työturvallisuusriskien eli vaarojen arviointi kerran vuodessa. Vaarojen arvioinnin tulokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan keinoja tunnistettujen riskien ehkäisyyn tai haittojen minimoimiseksi. Vaarojen arvioinnin yhteydessä Perhevastaanoton johtaja sekä työntekijät yhdessä tunnistavat ja nimeävät toimintaan liittyvät riskit, arvioivat niiden vaikutusta turvallisuuteen sekä toimintaan ja päviittävät tarvittaessa toimintaan liittyviä ohjeistuksia.

Vaarojen arvioinnin lisäksi yksikön työturvallisuuteen vaikuttavat riskit huomioidaan toimintaa suunniteltaessa siten, että riskit voidaan minimoida. Perhevastaanoton kaikki työntekijät huolehtivat osaltaan siitä, että toimintayksikön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun toteuttamisen. Työntekijät ovat velvollisia puuttumaan havaitsemiinsa riskeihin sekä saattamaan ne esihenkilön tietoon niiden ratkaisemiseksi. Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu keinot, joiden avulla pyritään varautumaan tunnistettuihin vaaratilanteisiin, suojautumaan niiltä sekä turvaamaan toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen.

Perhevastaanotossa järjestetään osana uuden työntekijän perehdytystä turvallisuuskierros, jossa käydään lävitse yksikön turvallisuuteen liittyviä asioita, kuten hätäuloskäynnit ja paloturvallisuuteen liittyvät asiat. Turvallisuuskierros toteutetaan henkilöstölle kertauksena kerran vuodessa. Osana perehdytystä käydään lävitse myös toiminta tulipalon sattuessa ja asiaan liittyvä kirjallinen ohjeistus on osa uuden työntekijän perehdytystä.

Perhevastaanoton pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa on määritetty toimintatavat erilaisissa turvallisuuspoikkeamatilanteissa toimimiseen. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi tulipalo, veden- ja sähköjakelun häiriö, ulkopuolinen uhka, yleinen hätätila tai hätäensiapu. Yksikössä on riittävä määrä joditabletteja, mikäli viranomaiset ohjeistavat niitä käyttämään. Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on päivitettävänä ja päivitetty versio valmistuu vuoden 2024 loppuun mennessä. Siihen asti yksikössä toimitaan nykyisen suunnitelman mukaisesti.

Yksikössä käytössä olevat kemikaalit on luetteloitu ja kemikaaliluettelo on nähtävissä yksikössä sekä tallennettuna työsuojelupakkiin. Kemikaaliluettelo tarkastetaan vähintään kerran vuodessa, viimeisin tarkastus on tehty syyskuussa 2024.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Kaikki Perhevastaanoton asiakastiedot kirjataan ja niitä käsitellään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä Apotissa. Esihenkilö myöntävät työntekijöille oikeudet Apotin käyttöön. Jokainen työntekijä käyttää Apottia omalla henkilökohtaisella Sote-ammattikortilla tai Sote-henkilökortilla. Sote-ammattikortti on sidottu voimassa olevaan ammattioikeuteen Valviran rekisterissä. Molemmat kortit mahdollistavat vahvan tunnistautumisen tietojärjestelmään sekä sähköisen allekirjoituksen. Sijaiset, joilla ei ole edellä mainittua korttia kirjautuvat Apottiin henkilökohtaisilla Hel1-tunnuksilla.

Apottiin kirjautumisen lisäksi tietoturva otetaan huomioon myös Apottiin myönnettyissä käyttöoikeuksissa. Työntekijöille myönnetään oikeus vain sellaiseen työrooliin, johon heillä on työnkuvansa 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 työnkulullisia 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. Perhevastaanotossa auditointi toteutetaan kerran vuodessa vertaisauditointina työryhmässä. Lasten ja nuorten vastaanoton ja perhehoidon Apottikoordinaattori on ohjaamassa jokaista auditointia. Auditoinnissa katsotaan läpi kirjauksia monipuolisesti (päivittäiskirjaamista, arviointiyhteenvetoja, palvelusuunnitelmia, perhetapaamisia ym.). Esihenkilökokouksissa kirjauksia katsotaan satunnaisotannalla. Vertaisauditoinneissa pyritään käymään läpi kaikkien asiakkaiden kirjauksia.

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

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Yksikköä koskeva rekisteriseloste on saatavilla kirjallisena yksikössä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Perhevastaanotossa noudatetaan vastaanotto toiminnan yhteisessä omavalvontasuunnitelman tietosuojaliitteessä määriteltyjä periaatteita. Tietosuojaliite on laadittu 11.7.2024. Perhevastaanoton työntekijät ovat tietoisia siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijä ymmärtää, että hän ei käsittele (esim. ei katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

Kirjaamisen avulla tehdään lastensuojeluprosessi näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen kuin työntekijän oikeusturva. Kirjaaminen tulee olla lapsen ja huoltajan tiedossa. Lastensuojelulain 33 § mukaan ”Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.” Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina”. Määrämuotoisia asiakaskirjoja ovat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Laki määrää myös tekemään kirjaukset viipymättä.

Perhevastaanoton johtaja valvoo yksikön toimintaa, henkilötietojen käsittelyä sekä vastaa osaltaan siitä, että tietojen käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaisia ja kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Johtaja huolehtii oikean käyttöroolin myöntämisestä Apotti-järjestelmään ja pyytää tarvittaessa lokitietojen tarkastamista. Perhevastaanoton uudet työntekijät suorittavat toimialan ohjeistusten mukaisesti DigiABC-koulutuksen, joka käsittelee tietoturva, tietosuoja, tiedonhallintaa sekä tiedon luokittelua. Perhevastaanotossa käydään säännöllisesti yhteistä keskustelua kirjaamisen sisällöstä. Työskentelyn aikaiset kirjaukset käydään asiakkaan kanssa läpi osana työskentelyprosessia.

Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa laadukkaan arvioinnin ja prosessin tarkastelun. 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.

Osana uuden työntekijän perehdytystä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan edellä kuvattuja säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Helsingin kaupungin työntekijöille on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat toimialakohtaiset ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystoimialan potilasasiakirjojen tietosuoja”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Helsingin kaupungilla on erilliset ohjeet tilanteeseen, jossa tietosuoja on loukattu.

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

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

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

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

Osana Perhevastaanoton uusien työntekijöiden perehdytystä on ilmoitusvelvollisuuden perehdyttäminen sekä käytössä olevien järjestelmien (työsuojelupakko, HaiPro, SPro) käyttö. Työntekijät perehtyvät tämän lisäksi itsenäisesti yksikön omavalvontasuunnitelmaan, jossa on kuvattu edellä mainittujen järjestelmien kautta tehtyjen ilmoitusten käsittely yksikössä. Henkilökuntaa kannustetaan tekemään havaitsemistaan epäkohdista ilmoitus, jotta asia voidaan käsitellä ja korjata tilanteen vaatimalla tavalla.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla sekä Perhevastaanotossa huolehtimalla henkilöstön lääkehoito-osaamisesta, infektioiden torjunnasta, hoidon dokumentoinnista, fyysisten puitteiden asianmukaisuudesta sekä avoimesta keskustelukulttuurista.

Perhevastaanoton työntekijöitä kannustetaan ilmoittamaan havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskin yksikön johtajalle. Ilmoitukset tehdään lähtökohtaisesti HaiPro-, SPro- tai työsuojelupakki – järjestelmien kautta. Järjestelmien kautta tehdyt ilmoitukset käsitellään viikottain järjestettävässä henkilökuntakokouksessa. Haittatapahtumista käydään keskustelua työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuma on vakava, korvauksia aiheuttanut haittatapahtuma, informoidaan asiakasta korvausten hakemiseen.

Tapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niiden kirjaaminen, analysointi sekä raportointi. Tietoa hyödynnetään yksikön kehitystyössä sekä riskien hallinnassa ja ehkäisyssä.

HaiPro-järjestelmä on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Ilmoituksen järjestelmään tekee vaaratapahtuman havainnut työntekijä HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen voi tehdä ilman kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi yksikön esihenkilölle, joka aloittaa käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoitus täytyy kuitata käsitellyksi viimeistään kuukauden kuluttua.

SPro-järjestelmään tehdään ilmoitus mikäli asiakkaalle annettava sosiaalipalvelu ei toteudu laadukkaasti tai mikäli työntekijä havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä kirjautumatta. SPro-järjestelmä on osa sosiaalihuoltolain 48§ mukaista ilmoitusvelvollisuuden toteutumista ja työntekijän on tehtävä ilmoitus viipymättä ja vaitiolovelvollisuuden estämättä. SPro-ilmoitus ohjautuu sen yksikön lähiesihenkilölle, jota ilmoitus koske sekä sen lisäksi linjajohdolle, mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. SPro-ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen saapumisesta. Yksikön esihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Tarvittaessa ilmoitus voidaan siirtää käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos vaaditut toimet edellyttävät laajempaa käsittelyä tai yhteistäm linjausta.

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esihenkilölle sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakki on tämän lisäksi väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti-tilanteet, havaitut vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanneilmoitukset. Ilmoituksen voi tehdä ilman kirjautumista järjestelmään. Esihenkilö käsittelee mahdollisimman pian työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoitukset järjestelmässä. Perhevastaanoton vaarojen arviointi toteutetaan työsuojelupakin kautta ja siellä hallinnoidaan ja säilytetään työturvallisuuden kannalta oleellisia dokumentteja. Järjestelmästä saa johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Perhevastaanotossa kannustetaan avoimeen ja keskustelemaan ilmapiiriin, jossa voidaan nostaa keskusteluun mahdolliset havaitut toimintaan liittyvät riskit. Yhteiselle keskustelulle on luotu säännölliset, viikottaiset rakenteet, joissa on aina mahdollisuus keskustella ja kehittää toimintaa. Henkilökunta voi esittää toiveita kokousten asialistalle, ja kokouksista laaditaan pöytäkirja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaiden saaman palvelun tasalaatuisuuden varmistamiseksi yksikössä on käytössä erilaisia lomakkeita työskentelyn tueksi (mm.työskentelyn seurantalomake, viikkosuunnitelmat, tervetuloa perhevastaanottoon -esite).

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

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

Perhevastaanotossa tiimikokouksia pidetään viikottain ja turvallisuusasiat ovat aina esityslistalla. Yksikön toimintaan liittyvät HaiPro-, SPro- tai työsuojelupakki-ilmoitukset käsitellään viikoittain mikäli ilmoituksia on tullut. Perhevastaanoton johtaja vie tarvittaessa asioita eteenpäin tiedoksi ylemmälle esihenkilötasolle, työterveyshuoltoon tai työsuojeluun tilanteesta riippuen.

HaiPro-, SPro -ja työsuojelupakki-ilmoitusten tilastot käsitellään tämän lisäksi puolivuositain lasten ja nuorten vastaanottoiminnan ja perhehoidon yksikön esihenkilökokouksessa ja sovitaan tarvittavista jatko toimenpiteistä. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu työsuojelusta edustaja.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	tiimikokous	viikottain	johtaja
SPro	tiimikokous	viikottain	johtaja
Työsuojelupakki	tiimikokous	viikottain	johtaja

Kuva: Epäkohtailmoitusten käsittely Perhevastaanotossa.

Helsingin kaupungin lastensuojelu ja perhesosiaalityössä on käytössä lisäksi Asiakasturvallisuus (ASTU) kokous, joka kokoontuu kerran kuukaudessa. Asiakasturvallisuuskokouksissa käsitellään kootusti alaysiköiden HaiPro- ja SPro-ilmoitukset, vakavat haittatapahtumailmoitukset, toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut sekä mahdolliset valvontaan liittyvät asiat. Asiakasturvallisuuskokous määrittelee tarvittavat korjaavat tai toimintaa kehittävät toimet esille tulleiden riskien ennaltaehkäisemiseksi jatkossa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta. Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä.

HaiPro ja SPro-järjestelmissä on erikseen vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyosio. Perhevastaanotossa vakavien vaaratapahtumien yhteydessä tehdään tilanteen vaatima ilmoitus käytössä olevien kanavien kautta ja tapahtunut käsitellään yksikössä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa tilanteen vaatimassa laajuudessa. Perhevastaanoton johtaja vastaa tapahtuneen asianmukaisesta purusta henkilökunnan kesken, tarvittaessa voidaan hyödyntää myös työterveyshuollon palveluita. Asiakkaille järjestetään mahdollisuus keskustella asiasta joko henkilökunnan kanssa tai tarvittaessa voidaan hyödyntää kriisipäivystystä. Perhevastaanotossa on Lasten vastaanoton kanssa yhteinen esihenkilöstä koostuva varallaolo virka-ajan ulkopuolella, jolloin esihenkilö on puhelimitse tavoitettavissa. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan aina myös varallaolijalle, joka huolehtii työntekijöiden heti purun järjestämisestä. Vakava vaaratapahtuma saatetaan myös Perhevastaanoton johtajan tietoon, joka jatkaa asian hoitamista virka-aikana. Tilannetta selvittäessä on tärkeää, ettei paikalla olijointa syyllistetä tilanteesta vaan tilanne pyritään selvittämään ja luomaan käytänteet, joilla pyritään siihen, ettei vastaavaa pääse enää tapahtumaan.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Perhevastaanotossa asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja toimintakyvystä ja -edellytyksistä huolehtiminen on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kaikki Perhevastaanoton työskentely on asiakkaan perusoikeuksia kunnioittavaa, yksilölliset tarpeet huomioivaa arviointipalvelua. Palvelu pyrkii tukemaan asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä sekä edistämään asiakkaan terveyttä.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Perhevastaanotossa asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Vauvan/lapsen terveydentilan seurantaan ja arviointiin osallistuvat kaikki työntekijät, vauvan/lapsen huoltaja/t sekä lapsi itse ikätason mukaisesti. Perhevastaanoton jakson aikana vauvan/lapsen lisäksi seurataan ja arvioidaan myös

vanhemman terveydentilaa ja ohjataan tarvittaessa hakemaan itselleen tukea ja apua terveydenhuollosta. Perhevastaanoton työskentelyn aikana vanhempaa ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä terveydenhuollon palveluihin (neuvola, terveysasema, erikoissairaanhoido) mikäli lapsen tilanne sitä edellyttää. Vanhempaa kannustetaan ja tuetaan huolehtimaan lapsen terveydestä.

Perhevastaanoton sairaanhoitaja pitää jakson aluksi alkuhaastattelun, jossa selvitetään vanhemman ja lapsen terveydentilaa ja siihen liittyviä asioita. Sairanhoitaja ohjaa ja tukee terveyteen liittyvissä asioissa jakson aikana ja voi tukea terveyspalveluiden piiriin hakeutumisessa.

4.3.2 Ravitseminen

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitseminen on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Perhevastaanoton ruokahuollosta vastaa yksikön kotihuollon ohjaaja. Kotihuollon ohjaaja vastaa kokonaisvaltaisesti yksikön ruokahuoltoon ja omavalvontaan liittyvistä asioista huomioiden asiakkaiden erityistarpeet. Asiakasperheet voivat noudattaa erityisruokavaliota esimerkiksi uskonnollisen tai muun vakaumuksen vuoksi tai asiakkaalla voi olla ruoka-aineallergia. Nämä huomioidaan tilaamalla asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaiset ruoat.

Koko henkilökunta ohjaa asiakkaita terveelliseen, ravitsemussuositusten mukaiseen ruokailuun ja havainnoi ruokailutilanteisiin. Perhevastaanoton jakson aikana perheille tarjotaan kaikki ateriat ja välipalat yksikön toimesta. Mikäli jakson aikana havaitaan perheen ruokatottumuksissa (esim. määrä, laatu, aikataulutus) ohjataan perhettä ruokailuissa. Tarvittaessa perhettä voidaan ohjata terveydenhuollon palveluiden pariin saamaan ravitsemusohjausta.

Perhevastaanoton asiakkuudet voivat alkaa yllättäen eikä aina ole ollut ennakkoon saatavilla riittävän kattavaa tietoa perheen ruokavaliosta. Tällöin riskinä voi olla, että asiakas saa ruokavaliioon sopimatonta ruokaa tai elintarvikkeita. Työntekijöiden tulee huolehtia uuden asiakkaan saapessa siitä, että kaikkien perheenjäsenten ruokavaliota tulee selvitettyä riittävän kattavasti ja tieto on siirretty ruokaa tilaavalle henkilöstölle. Perhevastaanoton ruokailuajat ovat näkyvillä asiakkaille osastolla ja ne mukailevat asiakasryhmän ravitsemussuosituksia.

4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

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

Perhevastaanotossa on mahdollisuus käsien pesuun sekä käsihuuhteen käyttöön niin työntekijöille, asiakkaille, omaisille sekä muille vierailijoille. Henkilökunta huolehtii hyvästä käsihygieniasta sekä ohjeistaa asiakkaita ja muita yksikössä vierailevia samaan. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien lasten ja perheiden kohdalla yleisiä hygieniaoheita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Perhevastaanoton johtaja huolehtii ajantasaisesta tiedottamisesta yksikössä ohjeistuksiin liittyen. Henkilökunta ohjaa asiakkaita terveysturvalliseen toimintaan.

Asiakkaat huolehtivat itse henkilökohtaisesta hygieniastaan. Osana yksikössä tehtävää arviointityötä arvioidaan ja havainnoidaan perheen hygieniaan liittyviä käytänteitä ja tarvittaessa ohjataan niissä. Yksikössä pyritään estämään tarttuvia tauteja leviämistä. Mikäli asiakasperhe sairastuu jakson aikana, ohjataan heitä sairastamaan omassa huoneessaan, jotta estettäisiin tarttuvien tautien leviäminen muille asiakkaille. Riskinä ympärivuorokautisessa palvelussa on tautien leviäminen asiakkaiden ollessa mahdollisesti oireettomina, mutta tartuttavina yhteisissä tiloissa ennen sairastumista. Kaikki asiakkaat eivät myöskään välttämättä ole sitoutuneita omissa tiloissa olemiseen sairaana, vaikka heitä siihen ohjeistetaan.

Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi. Perhevastaanotossa edellytetään lisäksi hinkuuskärokkotteen ottamista, koska yksikössä työskennellään säännöllisesti alle 1-vuotiaiden asiakkaiden kanssa.

4.4 Lääkehoito

Perhevastaanoton turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaassa (THL 2021) on määritetty muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuujako sekä vähimmäisvaatimukset lääkehoidon toteuttamiseksi eri yksiköissä. Perhevastaanotossa on käytössä alayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on osa Lastensuojelun laitoshoidon ja asumisharjoittelun lääkehoitosuunnitelmaa, joka on päivitetty vuonna 2023.

Alayksikkötasoista lääkehoitosuunnitelmaa on täydennetty Perhevastaanoton yksikkökohtaisella lääkehoitosuunnitelman liitteellä, jossa on määritetty, miten suunnitelmaa yksikkökohtaisesti toteutetaan. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelman liite päivitetään syksyllä 2024.

Perhevastaanoton sairaanhoitaja pitää kaikkien asiakkaiden kanssa tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös asiakkaan arviointijakson aikana käytössä oleva lääkehoito. Asiakkaat käyttävät jakson aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa oleva lääkäri on ohjeistanut. Jokaisella perheellä on omassa huoneessaan oma, lukittava lääkekaappi/kaappi, josta vanhemmat ovat itse vastuussa ja jonka avainta he säilyttävät itse. Asiakkaita ohjataan jakson aikana turvalliseen lääkkeiden säilytykseen ja käsittelyyn. Avohuollon sijoituksella olevan lapsen lääkkeen annostelusta vastaa lapsen huoltaja, hoitovastuussa olevan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta ei pysty valvomaan tai olemaan vastuussa avohuollon tukitoimena sijoitettujen lasten lääkehoidosta, mikäli kyseessä ei ole erillinen syy miksi lääkehoito toteutetaan työntekijävastuisesti. Avohuollon sijoituksella olevien lasten kohdalla on riskinä lääkehoidon toteuttamatta jättäminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Henkilökunta ei saa tietoa lapsen lääkityksestä esimerkiksi Apottista, koska lääkitystietoja ei voi katsoa avohuollon tukitoimena sijoitettujen lasten kohdalla. Sairaanhoitajan tekemällä haastattelulla jakson alussa pyritään vaikuttamaan siihen, että yksiköllä on riittävä tieto asiakkaiden käytössä olevasta lääkityksestä ja samalla ohjataan lääkkeiden säilytykseen ja tarvittaessa turvalliseen käyttöön. Perheet hankkivat jakson aikana tarvitsemansa lääkkeet itse ja voivat tarvittaessa hakea taloudellista apua lääkkeisiin toimeentulotuen muodossa.

Kiireellisesti tai huostaanotettuna palveluun sijoitetun lapsen lääkehoidon toteuttamisesta vastaa henkilökunta. Tällöin myös mahdollisista lääkehoidon kustannuksista ja lääkärin määräämien lääkkeiden hankinnasta huolehtii yksikön henkilökunta. Kiireellisesti sijoitetun tai huostaanotettun lapsen lääkkeitä säilytetään asianmukaisesti osaston lääkekaapissa ja lääkkeet anto kirjataan Apotti-järjestelmään.

Seuraavassa kappaleessa on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmaa ja lääkehoidon toteuttamista ja vaatimuksia Perhevastaanotossa.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Perhevastaanotossa asiakasperheen vanhemmat vastaavat itse omasta ja lastensa lääkehoidon toteutuksesta sekä reseptilääkkeiden että käsikaappilääkkeiden osalta. Mikäli lapsi on kiireellisesti sijoitettuna tai huostaanotettuna, vastaa henkilöstö lapsen lääkehoidosta ja siltä osin noudatetaan lääkehoitosuunnitelmaa.

Perhevastaanoton lääkehoito toteutetaan Helsingin kaupungin perhe ja sosiaalipalveluiden tasoisen ympärivuorokautisen lastensuojelun laitoshoidon laaditun lääkehoitosuunnitelman periaatteiden mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmaa on täydennetty liitteellä, joka tarkentaa Perhevastaanoton yksikkökohtaiset käytänteet. Liite ja yleinen ohje ovat linjassa keskenään.

Perhevastaanoton yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aina kun muutostarve ilmenee. Suunnitelman päivittämiseen osallistuvat Perhevastaanoton sairaanhoitaja sekä johtaja. Perhevastaanoton vakituisella henkilökunnalla on voimassa oleva lääkehoitolupa alayksikköön. Uudet työntekijät suorittavat lääkehoitoluvan koeajan puitteissa. Pidemmässä määräaikaisessa sijaisuudessa olevasta henkilöstöstä osa on suorittanut lääkehoitoluvan. Johtajan tehtävänä on huolehtia, että yksikössä on riittävästi lääkehoitoluvallisia työntekijöitä joka vuorossa.

Perhevastaanotto on yksiosastoinen yksikkö ja joissain tilanteissa paikalla voi olla ainoastaan yksi työntekijä. Tästä johtuen voi olla tilanteita, jolloin suunnittelusta huolimatta paikalla ei ole lääkehoitoluvallista henkilökuntaa. Yksikkökohtaisessa liitteessä on määritelty, miten tämän kaltaisissa tilanteissa toimitaan.

Perhevastaanoton johtaja huolehtii lääkehoitolupien seurannasta. Lääkehoitoluvallisen työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että hän aloittaa riittävän ajoissa lääkehoitoluvan uudistamisprosessin.

Lääkehoitolupaprosessissa osaamisen todentamisen yhteydessä Perhevastaanoton työntekijän tulee perehtyä ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan sekä yksikkökohtaiseen liitteeseen. Perhevastaanoton sairaanhoitaja vastaa Perhevastaanoton työntekijöiden lääkehoidon perehdytyksestä. Johtajan vastuulla on varmistaa lääkehoitoluvallisten riittävä osaaminen. Sotepe-tasolla lääkehoitolupaprosessi itsessään varmistaa lääkehoitoon kouluttamattoman henkilöstön osaamista lähikoulutuksen (4 pv) myötä.

Perhevastaanoton sairaanhoitajalla on merkittävä rooli varmistaa lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman ja yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liitteen mukaisesti. Mikäli sairaanhoitaja havaitsee lääkehoidossa puutteita, epäkohtia tai kehittämistarpeita, tuo hän ne tiedoksi Perhevastaanoton johtajalle. Perhevastaanoton johtaja ja sairaanhoitaja vastaavat seurannasta ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesta toiminnasta ja puuttuvat tarvittaessa havaittuihin puutteisiin.

Lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan Hai-pro-kanavalla. 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 tehdyt ilmoitukset. Niiden pohjalta esihenkilötason on mahdollista tunnistaa esimerkiksi lisäkoulutustarpeita. Yksikötasoisesti Hai-prot käsitellään yksiköiden omissa kokousrakenteissa. Lisäksi vakavat Hai-pro-ilmoitukset käsitellään kuukausittain lastensuojelun yhteisessä asiakasturvallisuuskokouksessa.

Apottiin lääkehoidon kirjaaminen tapahtuu useamman vaiheen kautta. Perhevastaanotossa tehdään kiireellisesti sijoitetun asiakaslapsen kohdalla lakiin perustuva, lyhytaikainen ylitys RYN-navigaattorista. Näin saadaan näkyville turvallisen lääkehoidon toteuttamisen kannalta oleelliset tiedot liittyen asiakkaan lääkitykseen, allergioihin ja muihin riskitietoihin, ja voidaan kirjata asiakkaalle annetut lääkkeet Apotti-järjestelmään. Perhevastaanotossa ei tehdä ylitystä, mikäli sijoitus yksikköön on tehty avohuollon tukitoimena, jolloin vanhempi vastaa asianmukaisen lääkehoidon toteuttamisesta lapsen kohdalla.

Helsingin kaupungilla tukea lääkehoitoon saa myös lääkehoidosta vastaavalta erityissuunnittelijalta sekä hallinnolliselta ylilääkäriltä.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

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

Perhevastaanotossa on rajattu lääkevarasto (yleisimmät kipulääkkeet), jota säilytetään tarkoitukseen soveltuvassa, lukitussa kaapissa.

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.

Yksiköiden lääkinälliset laitteet tilataan valtti-järjestelmän kautta. Käytössä olevien lääkinällisten laitteiden tiedot viedään laiterekisteriin Mequsoft-järjestelmään. Laiterekisteriin kirjataan sijaintitiedot ja tarvittaessa huoltotiedot ja vaaratilanteet. Valtista (käytetäänkö vielä tätä) tilatuissa lääkinällisistä laitteista löytyy laiterekisterin edellyttämä viivakoodi. Laitteet inventoidaan vuosittain.

Laitteiden käytössä käytetään laitosvalmistajan ohjeita. Lääkinällisiä 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

Perhevastaanotossa on käytössä lääkinällisistä laitteista verenpainemittari ja kuumemittarit. Perhevastaanottoon ollaan hankkimassa alkometri syksyn 2024 aikana. Sairaanhoidtaja vastaa edellä mainittujen laitteiden käyttökunnossa olemisesta ja käytön ohjeistamisesta henkilökunnalle.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Perhevastaanoton jakso voi alkaa suunnitelmallisesti sosiaalityöntekijän tekemällä palvelulähetteellä tai kiireellisesti asiakasohjauksen kautta, jos vapaita paikkoja on. Palvelu on osa lastensuojelun palveluita, joten viimeistään palvelun alkaessa lapselle avataan asiakkuus lastensuojelussa. Mikäli asiakas tulee palveluun jo raskauden aikana on hänellä perhesosiaalityön asiakkuus ja kun vauva syntyy avataan vauvalle lastensuojelun asiakkuus. Palveluun voi sijoittua joko avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna tai raskaana oleva päätöksellä lapsiperheiden palvelusta. Ennen palveluun sijoittumista sosiaalityöntekijä on tehnyt arvion palvelun soveltuvuudesta perheelle ja jakso perustuu sosiaalityöntekijän tekemään päätökseen.

Perhevastaanoton palvelun saatavuudelle ei ole asetettu lakisäätteisiä määräaikoja. Palvelussa on paikat neljälle asiakasperheelle. Palvelussa on valmius ottaa perhe vastaan myös kiireellisessä tilanteessa saman päivän aikana, jos vapaita paikkoja on. Palveluun on tällä hetkellä päässyt 0-30 vuorokauden kuluessa.

Koska Perhevastaanotto paikkoja on ainoastaan neljä, on riskinä, että palvelu ei voi alkaa oikea-aikaisesti ja asiakas täytyy ohjata kiireellisessä tilanteessa toiseen palveluun Perhevastaanoton sijaan.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Perhevastaanoton johtaja tekee yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa arvion palvelun soveltumisesta asiakkaalle. Kiireellisessä tilanteessa virka-ajan ulkopuolella arvion tekee perhevastaanoton ohjaaja yhdessä sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän kanssa. Apottin

kautta saapuvia läheteitä käsittelee Perhevastaanoton johtaja useamman kerran viikossa ja asiakkuus pyritään aloittamaan mahdollisimman pian. Kiireellisessä tilanteessa jakso voi alkaa saman päivän aikana, mikäli Perhevastaanotossa on paikka vapaana.

Perhevastaanottoon sijoitetun lastensuojelun asiakaslapsen asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijän. Asiakassuunnitelma toimii pohjana järjestettävälle lastensuojelun palveluille. Jakso Perhevastaanotossa on määrämittainen ja perustuu sosiaalityöntekijän tilannearvioon tai asiakassuunnitelmaan. Sosiaalityöntekijä on tehnyt arvion siitä millä lastensuojelun päätöksellä lapsi palveluun tulee, päätöstä tehdessään sosiaalityöntekijä on tehnyt arvion, perustuuko palvelu vapaaehtoisuuteen vai edellytetäänkö vanhemmalta sitä.

Perhevastaanoton sijoituksen aluksi, puolelta välissä sekä lopuksi järjestetään neuvottelut. Ensimmäisessä neuvottelussa asetetaan tavoitteet Perhevastaanoton arviointijaksolle. Välineuvottelussa tarkastellaan tavoitteiden toteutumista ja voidaan tarvittaessa tarkentaa tavoitteita tai työskentelymenetelmiä. Loppuneuvottelussa käydään läpi jakson sujuminen, jatko-suositukset ja sosiaalityöntekijä tekee päätöksen siitä mitä palveluita perheelle mahdollisesti haetaan jakson jälkeen.

Perhevastaanotossa ollaan syksyllä 2024 ottamassa käyttöön palvelusuunnitelma, johon avataan tarkemmin tavoitteet arviointijaksolle sekä jakson aikana käytettävät menetelmät. Suunnitelman laatimisesta vastaa perheelle nimetty vastuuohjaaja. Palvelusuunnitelma peilaa yhdessä perheen ja sosiaalityön kanssa jaksolle asetettuja tavoitteita. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan näkemys laaditusta suunnitelmasta.

Perhevastaanottojakson päätteeksi laaditaan perheen tilanteesta kirjallinen jaksoyhteenveto, jossa tuodaan esille lapsen ja vanhemman tuen tarpeet jakson jälkeen. Jaksoyhteenveto laaditaan jakson aikaisen työskentelyn ja asiakirjamerkintöjen pohjalta. Jaksoyhteenvetoon tulee omina osiinaan sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin arviot perheen tilanteesta kyseisen ammattiryhmän näkökulmasta katsottuna. Työskentely-yhteenvetoon kirjataan vanhemman ja lapsen kokemus, mielipide sekä näkemykset tuen tarpeesta sekä Perhevastaanoton työryhmän näkemys tuen tarpeesta ja suositukset jatkosta. Lapsen mielipidettä ja kokemusta selvittäessä huomioidaan lapsen ikätaso. Vastuusosiaalityöntekijä tekee päätökset jatkopalveluiden aloittamisesta.

Arviointijakson edistymistä seurataan ja kirjataan päivittäin Apotti-asiakastietojärjestelmään. Apotti-tietojärjestelmästä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voi lähes reaaliaikaisesti seurata jakson etenemistä. Asiakasta osallistetaan mahdollisuuksien mukaan kirjaamiseen ja kirjaukset käydään säännöllisesti läpi jakson aikana, jotta asiakas on tietoinen siitä, minkälaisia kirjauksia hänestä on tehty ja missä mennään arvioinnin näkökulmasta.

Mikäli jakson aikana ilmenee sellaisia seikkoja, jotka vaativat asiakkaan tilanteen uudelleen arviointia on työntekijöillä velvollisuus olla välittömästi yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään suunnitelman tarkastamista varten. Mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu sellaista kaltoinkohtelua tai hoidon laiminlyöntiä, että lapsen turvallisuus vaarantuu tulee siitä tehdä lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus poliisiin, mikäli asiassa epäillään rikosta (esim. väkivalta).

Perhevastaanotosta tehdään yhteistyötä perheen muiden palveluiden kanssa (esim. neuvola, aikuissosiaalityö) ja pyritään monitoimijaiseen arviointiin. Välillä tiedonkulku ja ajantasaisen, laadukkaan tiedon saaminen voi olla hankalaa tai viivästyä, joka vaikuttaa arviointiin. Asiakas saattaa myös kieltää yhteydenpidon, jolloin tietoa ei saada. Yksikön sisäisen tiedokulun varmistamiseksi dokumentaatio tulee toteuttaa viiveettä ja dokumentointia tehdään myös perheiden kanssa yhdessä yksikön arjessa, silloin kun se on mahdollista.

Perhevastaanoton ympärivuorokautinen palvelu antaa mahdollisen laaja-alaiseen arviointiin, tukeen ja havainnointiin, koska asiakaspaikkoja on vain neljälle perheelle. Arvioinnin lisäksi työskentelyllä pyritään vahvistamaan vastasyntyneen vauvan tai pienen lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta. Perhevastaanotto tarjoaa lapsen ikä- ja kehitystason huomioivaa tilannearviointia, vanhemmuuden taitojen arviointia ja vahvistamista jatkosuunnitelman laatimisen lisäksi.

Joskus perheen kanssa toimivilla toimijoilla voi olla eri näkemyksiä perheen tilanteesta tai arvioinnin tuloksista. Lapsen edun mukainen tilannearviointi toteutuu ainoastaan hyvällä yhteistyöllä ja työorientaatiolla. Perhevastaanotossa käytetään arvioinnin tukena näyttöön

perustuvia menetelmiä sekä yhteisesti sovittuja työskentelymalleja, arjen havainnointia ja mallintamista. Yksikön sisäiset työn tuen rakenteet mahdollistavat perheen tilanteesta keskustelun sekä eriävien näkemysten esille tuomisen arvioinnin aikana.

Perhevastaanotossa työskentelyn laatu, turvallisuus, asiakkaan kunnioitava kohtaaminen ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistuu palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta. Perhevastaanoton omavalvonnan tärkeitä tunnistettavia riskitekijöitä ovat palvelun viiveetön aloitus, asiakassuunnitelman mukainen työskentely, työskentely-yhteenvedon sisältö ja ajantasaisuus, lapsen edun toteutuminen, lapsen läheisverkoston sekä moniammallisen yhteistyön huomioiminen työskentelyssä ja asiakkaan näkökulman esillä pitäminen kaikissa työskentelyn vaiheissa.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

Perhevastaanotossa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan arviointijakson aikana. Vanhemmat ja lapsi osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja neuvotteluita valmistellaan yhdessä perheen kanssa. Avohuollon sijoituksessa vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat arviointijakson mahdollistumisen. Perhevastaanotossa kunnioitetaan jokaisen henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Perhevastaanoton henkilökunta huolehtii siitä, että vanhemman ja lapsen (ikätaaso huomioiden) mielipide tulee kuulluksi ja asiakastyön dokumenttiin kirjatuksi.

Perhevastaanotossa jokaisella perheellä on käytössään omat huoneet laitoksen tiloissa. Huoneita ei ole tarkoitettu muuhun käyttöön perheen jakson aikana vaan se on varattu koko jakson perheelle (myös perheen ollessa jakson aikana pois yksiköstä). Lasten ja perheiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kuuntelemalla heidän toiveitaan ja odotuksiaan jatkuvasti arvioinnin aikana. Tämä pitää sisällään myös ymmärryksen siitä, ettei vanhemmuutta ja asiakasta koskevia asioita voida käsitellä yhdessä muiden asiakasperheiden kanssa vaan yksilöllisesti perhetapaamisissa. Vanhempaa itseään koskevissa asioissa asiakkaita voidaan ohjata käsittelemään hyvin henkilökohtaisia asioita yksilötapaamisilla hänelle varattuina aikoina esim. erityistyöntekijöiden kanssa.

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 sekä tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Perhevastaanotossa ja vanhemmille annetaan tietoa palvelusta sekä heitä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan arvioinnin aikaiseen työskentelyyn kykyjensä mukaan.

Ennen suunnitelmallisen ympärivuorokautisen perhearviointijakson alkamista on perheellä mahdollisuus käydä tutustumassa toimitiloihin ja käydä keskustelua työskentelyn sisällöstä.

Perhevastaanotossa asiakkaan tulee sitoutua laitoksen yhteisiin turvallisuutta ja toimintaa ohjaaviin sääntöihin, jotka koskevat kaikkia perheitä. Henkilökunta käy vanhempien kanssa keskustelua ja tarvittaessa lasten rajaamisesta ja ohjaavat heitä kasvatuksellisissa asioissa. Ympäri vuorokautisissa palveluissa tulee huomioida asiakkaana ollessaan myös muiden perheiden yksityisyys.

Asiakasneuvottelut toteutetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa sovitulla aikataululla kuitenkin mahdollisimman nopeasti työskentelyn alussa. Lapsella on oikeus osallistua ikäänsä nähdessä sopivalla tavalla kaikkiin neuvotteluihin, tavoitteiden asetteluun ja toteuttamisen suunnitteluun. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin ja Perhevastaanoton arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään työryhmässä Perhevastaanoton johtajan johdolla.

Mikäli Perhevastaanoton jakson aikana asiakas tuo esille kokeneensa epäasiallista kohtelua selvitetään asia asiakkaan kanssa. Tarvittaessa Perhevastaanoton johtaja osallistuu tilanteen selvittämiseen asianosaisten kanssa. Asiakasta muistutetaan hänen oikeudestaan tehdä asiasta tarvittaessa myös kirjallinen muistutus. Perhevastaanotossa on käytössä SPro-järjestelmä, johon ilmoitukset kirjataan.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

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 vastaanottoperheoiminta) lapsi/vanhempi osallistuu arviointijakson suunnitteluun ja arviointiin, lapset ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti.

Perhevastaanotossa jaksolle osallistuva vanhemman kanssa käydään tehdyt kirjaukset läpi ja vanhemmalla on mahdollisuus tuottaa niihin omaa näkemystään. Kirjaamisen auditoinneissa kaikissa yksiköissä kiinnitetään erityisesti huomiota sekä lapsen että vanhemman osallisuuteen sekä heidän ääntensä kuulumiseen kirjauksissa.

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

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

Perhevastaanotossa huomioon lapsen ja perheen toiveita, odotuksia ja mielipiteitä arviointityöskentelyn eri vaiheissa. Niin lapset kuin perheen aikuiset osallistuvat arvioinnin tuottamiseen, arvioinnin seuraamiseen sekä palautteen antoon arviointijakson päättyessä. Lasten kohdalla osallisuuden varmistamisessa käytetään yksilöllisiä tapaamisia apuvälineenä erilaisia toiminnallisia harjoitteita, kortteja ja kuvia. Työskentelyssä käytetään myös erilaisia menetelmiä, jossa lapsi/lapset ovat osallisina.

Perhevastaanotossa asiakkaana ovat sekä lapsi että hänen huoltajansa. Lapsi ja vanhemmat ovat mukana viikko-ohjelman ja toteutuksen suunnittelussa. Arvioinnin sisältö sovitaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa ja perheenjäsenen osallisuutta tuetaan jokaisen yksilöllisen tarpeen ja kehitystason mukaan. Arviointijakso toteutetaan yksilö- ja perhekohtaisen suunnitelman mukaisesti. Perheellä on tiedossaan tapaamisten aikataulu ja sovitut neuvottelut. Arviointia toteutetaan perhettä ja lasta kunnioittavalla ja heitä osallistavalla tavalla.

Perhevastaanotossa otetaan käyttöön FIT (palautetietoinen työskentelymenetelmä) alkuvuodesta 2025. FIT-menetelmän avulla pyritään entisestään vahvistamaan asiakasosallisuutta ja ohjaamaan työskentelyä reaaliajassa asiakasta hyödyttäväksi.

Monikulttuuristen perheiden kannalta riskitekijänä on yhteisen kielen löytyminen ja yhteisen ymmärryksen turvaaminen. Tarvittaessa pyritään käyttämään asiakkaan äidinkieltä puhuvaa tulkkia arviointiprosessin aikana tai muutoin vahvistamaan yhteistä ymmärrystä

arviointityöskentelyn mahdollistamiseksi. Tulkintaan käyttö ei aina ratkaise tunnekieleen perustuvan työskentelyn tarpeita. Toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan kulttuurinen moninaisuus. Tulkkia ei aina ole saatavilla, esimerkiksi harvinaisempien kielten osalta tai tulkkia ei aina ennakoinnista huolimatta saada. Kiireellisissä tilanteissa tulkin saaminen voi olla hankalaa ja väärinymmärryksiä saattaa tulla.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Perhevastaanotossa on käytössä asiakaspalautteen keräämiseksi feedbackly-kysely. Kyselyyn vastaaminen on nopeaa ja vastaukset ovat anonyymeja. Henkilökunta kannustaa asiakkaita vastaamaan kyselyyn jakson päättyessä ja asiaan liittyviä mainoksia on esillä osastolla. Asiakkaiden antamia palautteita käsitellään säännöllisesti Perhevastaanoton johtajan johdolla osaston tiimikokouksissa. Saadun palautteen kautta saadaan tärkeää tietoa asiakkaiden kokemuksista ja voidaan kehittää palvelua.

Perhevastaanotossa otetaan käyttöön FIT (palautetietoinen työskentelymenetelmä) alkuvuodesta 2025.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja auttaa, kun on avun tarvetta seuraavissa asioissa:

- Hoitoon pääsyn ongelmat
- Hoitopaikan valinnat
- Ongelmia palvelujen toteuttamisessa
- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi ottaa myös yhteyttä, kun on kysyttävää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Yleensä aina kannattaa selvittää asia ensin siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiakas voi olla yhteydessä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiin, kun tarvitsee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai jos kokee, että häntä ei ole kohdeltu hyvin. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.

Puhelinneuvonta on maanantai, keskiviikko ja torstai klo 9 - 11.30, ti klo 12 - 14.30, palvelunumero on (09) 3104 3355.

- Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
- Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.
-

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies.

5.7 Muistutukset ja kantelut

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta

hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytyksiä. 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>)

Kantelu voi kohdistua yksittäisen viranhaltijan tai virkamiehen toimintaan tai viranomaiseen kokonaisuutena. Kanteluja käsittelevät kantelun kohteen yläpuolella olevat viranomaiset ja niiden omat valvontaelimet, valtion aluehallintovirastot, valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies.

Perhevastaanotossa käsitellään yksikön 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 perhekuntoutuksen toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan. Käyntiosoite: Kaupungintalo, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17 Postiosoite: Helsingin kaupungin kirjaamo, toimialan nimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI Muut valvovat tahot: Etelä-Suomen Aluehallintovirasto - 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 Avoimna: 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

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia 00102 Eduskunta 23 Faksi: 09 432 2268 Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi Suojattu sähköposti <https://turvaviesti.eduskunta.fi/> Merkitse vastaanottajaksi: 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.

Sairaanhoitajana toimivalla tulee olla sairaanhoitajan tutkinto. Toimintaterapeutilla tulee olla toimintaterapeutin tutkinto.

Tilapäisen henkilöstön kohdalla (keikkatyöntekijät, määräaikaiset työsuhteet): 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 Perhevastaanoton johtaja.

Opintojen loppuvaiheessa olevat, 2/3 osan eli vähintään 140 opintopistettä opinnoista suorittanut opiskelija voi työskennellä yksikössä kelpoisuuden omaavan ohjaajan rinnalla. Opiskelija ei voi olla yksin vastuussa osaston toiminnasta huomioiden turvallinen lääkehoito, lapsen hoito ja huolenpito ja akuutit ennakoimattomat tilanteet.

Perhevastaanottoon henkilöstöä palkatessa noudatetaan yllä mainittuja reunaehtoja.

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 tekeiltä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Opiskelijavaiheessa olevat toimittavat nähtäväksi opintosuoriterekisterin, josta voidaan todentaa tarvittava opintopistemäärä.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Perhevastaanotossa on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Edellisessä kappaleessa on kuvattu lastensuojelulain mukaiset edellytykset henkilöstölle ympärivuorokautisessa laitospalvelussa, joita noudatetaan myös Perhevastaanotossa. Perhevastaanoton henkilöstö koostuu Perhevastaanoton johtajasta, kotihuollon ohjaajasta, kuudesta sosionomi AMK ohjaajasta, yhdestä lähihoitaja ohjaajasta, sairaanhoitajasta ja toimintaterapeutista. Lisäksi yhtenä päivänä viikossa yksikössä työskentelee perheterapeutti. Henkilöstömitoitus Perhevastaanotossa on 2,25 asiakasperhettä kohden. Perhevastaanoton työntekijöillä on lisäksi täydennyskoulutusta muun muassa varhaisen vuorovaikutuksen havainnointiin ja vanhemmuuden arvioon liittyen.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Perhevastaanotto		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Perhevastaanoton johtaja	1	
Ohjaaja	7	
Sairaanhoitaja	1	
Toimintaterapeutti	1	
Kotihuollon ohjaaja	1	
Perheterapeutti (paikalla 1 päivänä viikossa)	1	

Yhteensä	12	
----------	----	--

Taulukko: Perhevastaanoton henkilöstön määrä ja rakenne.

Tarvittaessa tilanteen niin vaatiessa yksikössä voidaan käyttää vartijapalvelua turvaamaan asiakkaita ja henkilöstöä tilanteessa, jossa on väkivallan uhka. Vartijapalveluiden päätarkoituksena on henkilökunnan ja asiakkaiden turvaaminen hätävarjeluperusteisesti. Vartijapalvelun käytöstä on laadittu erillinen ohje toiminnassa.

Perhevastaanoton sijaiset hankitaan ensisijaisesti yksikön omalta sijaislistalta ja toissijaisesti Seure-henkilöstöpalvelun kautta. Yksikön omalla sijaislistalla olevaa henkilöstöä koskevat samat edellisessä kappaleessa määritellyt kelpoisuusehdot, jotka koskevat myös vakituista henkilöstöä. Perhevastaanoton johtaja vastaa oman sijaislistan sijaisrekrytoinnista.

Henkilöstön osalta riskinä voi olla, että sijaisia ei aina saada tarvittaessa. Tämä riski on olemassa erityisesti juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Tällöin vakituinen henkilökunta voi joutua venymään tuplavuoroihin, jotta palvelu saadaan turvattu. Mikäli sijaistyövoimaa joudutaan käyttämään paljon, on sillä vaikutusta toteutettavan palvelun laatuun sekä arvioinnin toteutumiseen määräajassa. Uusia keikkatyöntekijöitä rekrytoidaan säännöllisesti, jos huomataan, ettei sijaistarpeita pystytä täyttämään nykyisen sijaislistan kautta.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Perhevastaanoton uudet vakituiset ja pidempään määräaikaiseen työsuhteeseen tulevat työntekijän perehdytetään ONNI-järjestelmästä löytyvän perehdytyslomakkeen mukaisesti. Perehdytyksen toteutumisesta huolehtii Perhevastaanoton johtaja, mutta perehdytykseen osallistuu koko työryhmä. Suullisen perehdytyksen lisäksi Perhevastaanotossa on laadittu kirjallinen perehdytyskäsikirja, johon on koottu tärkeimpiä perehdytyksellisiä asioita huomioiden sekä vakituinen, että lyhytaikaisempi henkilökunta (muun muassa sijaiset). Uudet keikkatyöntekijän perehdytetään laaditun pikaperehdytysmallin mukaisesti ensimmäisen vuoron yhteydessä ja perehdytys täydentyy kirjallisen perehdytyskäsikirjan muodossa.

Perhevastaanoton henkilökunta osallistuu säännöllisesti ammatilliseen täydennyskoulutukseen ammatillisen osaamisen vahvistamiseksi ja ylläpitämiseksi. Perhevastaanottoon on rakennettu yksikkökohtainen koulutussuunnitelmamalli, johon on määritelty pakollisia sekä täydentäviä koulutuksia vastaamaan nimenomaan yksikön asiakastyön tarvetta. Työntekijöiden osaamistarpeita kartoitetaan vuosittain ONNI-keskusteluiden yhteydessä, joissa laaditaan myös koulutussuunnitelmaa seuraavalle vuodelle. Helsingin kaupunki tarjoaa monipuolisia ja eripituisia koulutuksia henkilöstölleen.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Perhevastaanotossa turvallisuusasiat ovat osana perehdytystä. Työryhmän nimetty vastuuhenkilö huolehtii siitä, että kaikki uudet työntekijät käyvät hänen johdolla turvallisuuskävelyn yksikössä. Turvallisuuskävely järjestetään vähintään kerran vuodessa kertaasuontoisesti myös muulle yksikön henkilökunnalle. Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on osa uusien työntekijöiden perehdytystä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisällä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuskoulutuksia, esim. ensiapu ja paloturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia. Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas- ja potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Henkilökunta osallistuu osaltaan moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja oman yksikön toiminnan arviointiin. Yksikön HaiPro, SPro ja työsuojelupakki – järjestelmien kautta esille tulevat riskit käsitellään yhdessä. Ilmoitusten kautta kerättyä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja

kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa.

Perhevastaanoton henkilökunnalle järjestetään kerran vuodessa työhyvinvointipäivä. Myös ryhmätyönohjaus ja säännölliset ONNI-onnistumiskeskustelut sekä muut keskustelut esihenkilön kanssa tukevat työyhteisön hyvinvointia sekä tavoitteellista ja tarkoituksenmukaista työskentelyä. Perhevastaanotossa on käytössä tarvittaessa Helsingin kaupungin varhaisen tuen malli, jolla osaltaan pyritään tukemaan henkilöstön hyvinvointia.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Perhevastaanotossa henkilökunnan tulee antaa selvitys yksikössä edellytettyjen, tartuntatautilain mukaisten rokotteiden saamisesta. Selvityksen voi antaa kirjallisesti tai suullisesti Perhevastaanoton johtajalle, jonka tehtävä on huolehtia siitä, että henkilökunnalla on toimipisteessä edellytetty rokotussuoja. Välittömässä asiakastyössä vauvoja ja alle yksivuotiaita lapsia hoitavien työntekijöiden tulee antaa todistus myös hinkuyskärokotteen voimassaolosta.

Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta. Sijaisten käyttö voi tuottaa riskitilanteen, jossa ei ole mahdollista tarkistaa henkilön tartuntalain mukaista rokotesuojaa. Riski on pyritty minimoimaan siten, että kaikilta sijaislistalle palkattavilta henkilöt antavat tarvittavan selvityksen rokotussuojasta ennen keikkatyön aloittamista.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Perhevastaanotto sijaitsee Helsingissä osoitteessa Sofianlehdokatu 11F, 00610 Helsinki.

Perhevastaanotossa on tilat neljälle asiakasperheelle. Tilat soveltuvat parhaiten vauvojen ja pienten lasten perheille. Perheen käytössä on omat lukittavat huoneet 2 kpl ja wc/kylpyhuone. Yhteiseen käyttöön ovat olohuone ja ruokailutila. Perheiden käytössä on myös aidattu sisäpiha. Henkilökunnan käytössä on laitoskeittiö, toimistotilat ja asiakasneuvotteluun käytettävä tila. Tilat ovat yhdessä tasossa.

Ympäri vuorokautisen toiminnan riskinä voi olla, etteivät asunnot vastaa perheiden tilatarpeisiin. Tällöin palvelu voi jäädä toteutumatta. Tilojen muunneltavuus ja asiakkaiden joustava sijoittelu toisi lisää joustoa arviointipaikkojen käyttöön. Tiloissa ei myöskään voida arvioida vanhemmuuden taitoja ruokahuollosta vastaamisesta, koska huoneissa ei ole omia keittiötiloja. Vaikka tilat ovatkin yhdessä tasossa ei niitä voi pitää täysin esteettöminä tilojen ahtauden vuoksi.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Perhevastaanoton tilat vastaavat toiminnan tarpeita. Perhevastaanoton palvelu on ympärivuorokautista ja asiakkaat ovat yksikössä ympärivuorokautisesti jakson ajan. Jakson kesto on yleensä 30 vuorokautta. Yksikössä on samanaikaisesti korkeintaan 10-20 henkilöä. Yksikön neuvottelutila on ajoittain osoittautunut pieneksi asiakasneuvotteluihin.

Asiakkaat vastaavat omasta pyykkihuollosta pyykkihuoltoon varatussa tilassa. Ostopalveluna toteutettava siivouspalvelu vastaa tilojen yleisestä siisteydestä. Kotihuollon ohjaaja vastaa laitoskeittiön ja ruokailutilan puhtaanapidosta. Perheiden jakson päätyttyä perheellä lainassa olleet tuotteet pestään ja/tai desifioidaan ennen seuraavalle asiakkaalle antamista.

Perhevastaanotossa saattaa ajoittain olla meluisaa, mikäli asiakkaana on useampi hieman vanhempi lapsi.

Yksikön ilmanvaihto vaikuttaa henkilökunnan havaintojen perusteella puutteelliselta. Myös sisäilma on aistivaraisten havaintojen mukaan vaikuttanut tunkkaiselta. Henkilökunnalla ja asiakkailta on pidempiaikaisen tiloissa oleskelun jälkeen ilmennyt oireita. Tehdyt havainnot on viety eteenpäin Helsingin kaupungin sisäilmatiimille sekä kiinteistön isännöitsijälle. Asiaa on tutkittu kuvaamalla yksikön ilmastointijärjestelmä ja yksikössä on suoritettu sisäilmamittauksia ja rakenneavauksia. Prosessi on etenemässä Helsingin kaupungin sisäilma-ohjeistusten mukaisesti.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Perhevastaanotto sijaitsee rauhallisella alueella parkkipaikan päädyssä Kumpulan siirtolapuutarhan läheisyydessä.

Yksikön vauva-asiakkaat ovat herkkä asiakasryhmä, koska heillä ei ole välttämättä vielä rokotusohjelman mukaisia rokotuksia ja ovat muutenkin erityisen alttiita erilaisille sairauksille. Henkilökunnan on huomioitava asiakkaiden erityisyys eikä työpaikalle voi saapua oireisena.

Perhevastaanotossa kaikki työntekijät huolehtivat osaltaan yleisten tilojen siisteydestä ja hygieniasta. Asiakkaita ohjataan huolehtimaan hygieniasta yhtä lailla, mutta riskinä on, ettei asiakas sitoudu noudattamaan annettuja ohjeita.

Perhevastaanotto sijaitsee rakennuksessa, johon ei ole suoritettu peruskorjauksia.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Yksikön tilojen kuntoa seurataan jatkuvasti. Mikäli puutteita havaitaan, viedään asioita eteenpäin kaupungin ohjeistusten mukaisesti. Yksikössä on menossa sisäilmatutkimukset, joiden edistymisestä ja tuloksista odotetaan tietoa loppuvuodesta 2024.

Henkilökunta huolehtii säännöllisesti esillä olevien lelujen puhdistamisesta niille sopivilla välineillä. HUS laitoshuolto suorittaa omavalvontaa oman palvelunsa osalta.

7.3 Ympäristötyö

Perhevastaanotossa asiakkaita ohjataan jätteiden lajitteluun ja myös henkilökunta on sitoutunut kierrättämään asianmukaisesti. Yksikössä on nimetty ekotukihenkilö, joka saa rooliin liittyvää lisäkoulutusta.

Yksikön kemikaaliluettelo on työsuojelupakissa sekä nähtävillä yksikössä. Kemikaaliluettelo päivitetään vuosittain. Kemikaaleja säilytetään poissa lasten ulottuvilta ja vain pieniä määriä on asiakkaiden saatavilla esim. pyykinpesuun, pöytien putsamiseen.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Perhevastaanotossa on kamerat kaikille ulko-oville (rakennuksen ulkopuolella), joiden kautta varsinkin yöaikaan voidaan seurata, ettei yksikköön pyri vieraita sisään. Yksikön ovikelloon on liitetty kamerallinen ovipuhelin, jonka kautta nähdään yksikköön saapuvat ja voidaan ottaa puheysteys avaamatta ovea. Kameroiden toiminta tarkastetaan aina yövuoron alussa ja henkilökunnalle on perehdytetty miten kamerat saa auki jos ohjelmisto on sulkeutunut.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Perhevastaanoton ylläpitosiivouksesta vastaa HUS laitoshuolto arkipäivisin, 2 tuntia päivässä. Yksikössä käy pääsääntöisesti sama laitoshuoltaja joka päivä. Kahdesti vuodessa järjestetään yhdessä laitoshuollon kanssa yhteinen katselmus, jossa käydään tilat läpi ja käydään läpi miten palvelu on toiminut. Tarvittaessa voidaan matalalla kynnyksellä olla yhteydessä palvelua toteuttavaan henkilöön jos on tarvetta antaa palautetta. Kilpailutuksessa on määritetty ostetun palvelun sisältö.

Yksikön kiinteistönhuollosta vastaa osaksi taloyhtiön kiinteistönhuolto ja osaksi Stara kiinteistöpalvelut. Kiinteistöä kokevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Kaikki henkilökunnan jäsenet voivat tehdä huoltopyynnön BEM-järjestelmään. Riskinä perhearvioinnissa on, että pyydettyä palvelua ei saada tai se tulee viiveellä. Tarvittaessa voidaan reklamoida BEM-sovelluksen kautta, jos palvelua ei ole kohtuullisessa ajassa saatu. Reklamaatio tapahtuu esihenkilön toimesta.

Perhevastaanotossa voidaan käyttää vartijapalvelua tarvittaessa turvaamaan muiden asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta. Yksikössä on lisäksi käytössä henkilöhälyttimet, jotka lähettävät hälytyksen vartiointipalveluihin.

Perhevastaanotossa käytetään tarvittaessa työskentelyn tukena tulkkipalveluita. Kaupungilla on sopimukset Semantixsin, Tultran ja Tulkan kanssa. Tulkkaus hankitaan edellä mainittujen palveluiden kautta.

7.5.1 Kuljetukset

Perhevastaanotossa on mahdollista käyttää asiakaskuljetuksiin taksikorttia tarveperusteisesti, kun muuta kulkuvälinettä ei ole käytössä tai taksin käyttö nähdään muusta syystä perustelluksi. Henkilökunnalle on varattu taksikortteja lähinnä tilanteisiin, jolloin ei ole julkista liikennettä. Perhevastaanoton johtaja vastaa taksikorttien asianmukaisesti käytöstä.

Perhevastaanotto voi tarvittaessa ennakoiden lainata autoa lasten- ja nuorten vastaanotosta tai vastaanottoperhetoiminnasta, esimerkiksi toiseen kuntaan sijoittuvaa kotikäyntiä varten.

7.5.2 Ateriapalvelut

Perhevastaanoton ateriapalveluista vastaa Koskelan palvelukeskus. Perhevastaanoton kotihuollon ohjaaja vastaa kokonaisvaltaisesti yksikön ruokahuollosta, ateriatilauksista, omavalvonnasta ja asiakkaiden ravitsemuksellisista erityistarpeista huomioimisesta. Asiakkaille tarjotaan kaikki ateriat ja välipalat arviointijakson aikana.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, sekä aina jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilöstön kanssa vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Perhevastaanoton oma suunnitelma on esillä tulostettuna versiona asiakkaiden nähtävillä yksikön ruokailutilassa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Yksi kappale omavalvontasuunnitelmasta on toimitettu sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta se on laitettu julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Helsinki 9.10.2024

Susanne Huurre
Perhevastaanoton johtaja

Päivi Tuominen
Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan ja
perhehoidon päällikkö

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:
Perhevastaanotto
Sofianlehdonkatu 11F
00610 Helsinki

www.hel.fi