

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1 Palveluntuottaja 4
Palvelun kuvaus 4
1.1. Yksikön tiedot 4

2 Toimintaperiaatteet ja arvot 5

3 Riskien hallinta 8
3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi 9
3.2 Varautuminen ja valmius 10
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen 10

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus 11
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista 13
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen 13
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi 15
4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely 16
4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen 16
4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen 16
4.3.2 Ravitsemus 17
4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt 17
4.4 Lääkehoito 18

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva 18
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat 18
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu 18
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus 19
5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus 19
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen 20
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava 21
5.7 Muistutukset ja kantelut 21

6 Henkilöstö 22
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta 22
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys 23
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen 24
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus 25
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen 27

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut 28
7.1 Toimintaympäristö 28
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 28
7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät 29
7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy 29
7.3 Ympäristötyö 29
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut 29
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta 29
7.5.1 Kuljetukset 30

8 Omavalvonnan seuranta 30
8.1 Raportointi 30
8.2 Arkistointi ja viestintä 30
8.3 Suunnitelman hyväksyntä 30

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Sosiaalihuoltolain määrittämän erityisen tuen tarpeessa olevat helsinkiläiset 0–17- vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on määräaikaista, suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää palvelua, joka kytketään tiiviisti osaksi perhesosiaalityön työprosessia.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Alayksikön päällikkö käy lähiesihenkilönä toimivien johtavien sosiaaliohjaajien kanssa läpi omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen. Työryhmissä käydään läpi lähiesihenkilön kanssa säännöllisesti omavalvontasuunnitelma ja tuodaan esihenkilökokoukseen tarvittavat muutokset toimintaan liittyvistä riskeistä tai laatupoikkeamista. Lapsiperhepalvelujen päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Yksikkö: Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö Alayksikkö: Lapsiperhepalvelujen päällikkö Työryhmät: Johtavat sosiaaliohjaajat

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Familjearbete i enlighet med socialvårdslagen
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	0–17-åriga barn och ungdomar i Helsingfors som i enlighet med socialvårdslagen är i behov av särskilt stöd samt deras familjer. Familjearbete sker under en överenskommen tid och målet med familjearbete är att nå förändring. Familjearbete är starkt förknippat med familjesocialt arbete.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Enhetens chef går igenom protokollet för egenkontroll med de ledande socialhandledarna. De ledande socialhandledarna behandlar regelbundet planen för egenkontroll i sina arbetsgrupper och för vidare möjliga risker och avvikelser som dykt upp till enhetsmöten. Chefen för service för barnfamiljer har ansvaret att uppdatera planen för egenkontroll.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enhet: Chef för barnskydd och familjesocialt arbete Underenhet: Chef för service för barnfamiljer Arbetsgrupp: De ledande socialhandledarna

1 Palveluntuottaja

Palvelun kuvaus

Perhetyö on sosiaalihuoltolain 18§:n perusteella järjestettävää palvelua. Kohderyhmänä on sosiaalihuoltolain 3 §:n mukaista erityistä tukea tarvitsevat 0–17- vuotiaat lapset ja heidän vanhempansa. Perhetyötä tuotetaan kahdessa tiimissä alueellisen jaon mukaisesti, tiimit ovat Itä-Etelän tiimi ja Länsi-Pohjoisen tiimi. Molemmissa tiimeissä on 8 työntekijää sekä lähiesihenkilö.

Perhetyö on määräaikaista, suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää palvelua. Työskentely perustuu sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan. Työskentelyssä mukana olevien lasten tulee olla erityisen tuen asiakkuudessa. Työ kohdistuu perheenjäseniin yksilöinä, sekä perhekokonaisuuteen. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä toteutetaan pääsääntöisesti yhden työntekijän voimin, perheen kotona ja perheen muussa toimintaympäristössä. Työskentely perustuu perheen vapaaehtoisuuteen. Yhteistyö viranomaisverkoston ja muiden yhteistyötahojen kanssa on olennainen osa työskentelyä.

Perhetyön tavoitteena on tukea asiakaslapsen ja hänen perheensä hyvinvointia ja parantaa lapsen ja vanhempien vuorovaikutussuhdetta ja tukea sitä kautta perhedynamiikkaa. Konkreettinen toiminta vaihtelee määriteltyjen tavoitteiden ja tuettavan tarpeiden mukaan. Tavoitteena on nostaa esiin perheen voimavaroja ja vahvistaa perheen vuorovaikutusta ja elämänhallintaa. Perhetyössä ei ole tarkoitus tehdä asiakasperheen puolesta asioita, vaan tukea heitä omiin ratkaisuihinsa.

Perhetyö voi sisältää mm:

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

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

1.1. Yksikön tiedot

Perhetyön kokonaisuus kuuluu lastensuojelun- ja perhesosiaalityön palveluiden yksikköön (LASPA), jota johtaa lastensuojelun – ja perhesosiaalityön palveluiden päällikkö. Perhetyön alayksikköä johtaa lapsiperhepalvelujen päällikkö. Johtavat sosiaaliohjaajat toimivat lähiesihenkilönä kahdessa (2) alueellisessa perhetyön työryhmässä.

Perhetyön johtamisrakenteet ovat:

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

Perhetyön vastuuhenkilö

Lapsiperhepalvelujen päällikkö Teemu Tuominen, Säästöpankinranta 2A, 00530 Helsinki

040 5637851, teemu.tuominen@hel.fi

Perhetyö Itä-Etelä

Johtava sosiaaliohjaaja Viccy Estelrich, Toinen linja 4 g, 00530 Helsinki

Perhetyö Länsi-Pohjoinen

Johtava sosiaaliohjaaja Kirsi Leppänen, Toinen linja 4 g, 00530 Helsinki

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan tehtävänä on:

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

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

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palvelustrategiassa 2023–2025

- Johdamme laadukkaasti. Palveluja tarjoaa hyvinvoiva, osaava ja riittävä henkilöstö.

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



Kuva 1. Yhdessä asiakkaan parhaaksi – Soten johtamis- ja toimintakulttuuri-esitys

Yhteinen asiakas

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

Työn sujuvuus

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

Kustannusvaikuttavuus

- Joustavat ja ketterät toimintatavat avopalveluissa, perhehoidossa ja vastaanotossa
- Vastaanotto- ja pitkäaikaisen perhehoidon yhteistyön ja oman toiminnan vahvistaminen
- Vähennetään nuorten sijoituksia vahvistamalla monialaisia avopalveluita
- Avo- ja sijaishuollon asiakkuuden aikainen suhdeperusteinen tuki verkostossa

- Lapsikohtaisesti räätälöity saattaen vaihtaminen siirtymissä jatkuvuuden varmistamiseksi
- Apotin kehittäminen tuottamaan tietoa lapsen ja perheen kanssa sisällöistä

Yhteisöohjautuvuus

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

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

Kaupungin eettiset periaatteet TOP 10:

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

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön keskeiset periaatteet

Sosiaalihuoltolain 13 §:n mukaisesti lapsiperheellä on oikeus saada lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämätön **perhetyö**. Sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaan perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyö on luonteeltaan kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Perhetyöllä tuetaan erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten terveyttä ja kehitystä.

Perhetyön toiminta-ajatuksena on lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen, vanhemman ja perheen arjen hallinnan lisääminen, vanhemman tukeminen vanhemmuuden eri osa-alueilla sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Vanhemmuuden tukemisella pyritään riittävän vahvaan vanhemmuuteen, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. Työ kohdistuu sekä perheenjäseniin yksilöinä että perhekokonaisuuteen. Työskentelyssä pyritään huomioimaan ja aktivoimaan perheen omat verkostot lapsen tueksi. Työ on asiakkaiden tarpeiden mukaista. Työ sisältää ohjausta, neuvontaa, tukea, yhdessä tekemistä ja arjen kasvatustyön mallintamista.

Työskentely tapahtuu perheen toimintaympäristössä verkostoja hyödyntäen. Työskentelyä voidaan toteuttaa asiakasperheen tarpeiden mukaisesti moniammatillisena työparityönä. Työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan ainutkertaisuuden kunnioittaminen.

Lisätietoa:

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

Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta kaikille Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022–2025: https://www.hel.fi/static/kanslia/hyte/helsingin-hyvinvointisuunnitelma-2022%e2%80%932025.pdf
Helsingin eettiset periaatteet: Työkulttuuri - Helsingin-kaupungin-eettiset-periaatteet.pdf - Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)
Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma: Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022-2025

3 Riskien hallinta

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

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

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

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

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu 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.

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

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on käytössä Asiakasturvallisuus- kokous, joka kokoontuu lastensuojelun johtajan johdolla kerran kuukaudessa. Asiakasturvallisuuskokouksissa käsitellään kootusti alayksiköistä tulleet Haipro- ja Spro ilmoitukset, vakavat haittatapahtumailmoitukset, toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut sekä mahdolliset valvontaan

liittyvät asiat. Asiakasturvallisuuskokous määrittelee tämän pohjalta tarvittavat korjaavat tai toimintaa kehittävät toimenpiteet esiin tulleiden haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi myös alayksikkötasolla.

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

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.

Perhetyössä vaarojen arviointi tehdään erikseen Itä-Etelän ja Länsi-Pohjoisen työryhmissä. Vaarojen kartoituksessa on mukana koko henkilöstö ja niiden käsittelyssä sekä toimenpidesuunnittelussa sekä vaarojen arvioinnin kirjaamisessa on mukana henkilöstön edustus (YT-vastaava). Vaarojen arvioinnista vastaa tiimin johtava sosiaaliohjaaja.

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

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

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

Perhetyön vaarojen arvioinnissa riskeiksi nousee mm. työergonomia muuttuvissa työympäristöissä, liikkuva työ sekä asiakastyön henkinen kuormitus. Riskejä pyritään vähentämään sekä niihin puututaan mm. työvälineiden ja ohjeistusten päivittämisellä sekä huolehtimalla työntekijöiden työhyvinvoinnista (työn tuen rakenteet, tiimikokoukset, työnohjaukset sekä yksilökeskustelut).

3.2 Varautuminen ja valmius

Perhetyössä huomioidaan varautuminen poikkeustilanteisiin ohjeistamalla henkilöstöä sekä varmistamalla henkilöstön osaamista mahdollisissa poikkeustilanteissa. Työturvallisuusohjetta tarkastettu keväällä 2024 yksin tehtävän työn näkökulmasta ja siinä on huomioitu perhetyön erityisyys asiakkaiden omassa toimintaympäristössä tapahtuvana liikkuvana työnä.

Kallion virastotalossa on omat kerrosvastaavat jotka vastaavat toimistotilojen turvallisuusasioista. Henkilöstö osallistuu vuosittaisiin turvallisuuskierroksiin ja -kävelyihin. Henkilöstöllä tulee olla käytynä sekä paloturvallisuus- että ensiapukoulutus.

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

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

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Perhetyön henkilöstö on käynyt Apottikoulutukset sekä tietosuojakoulutuksen. Työntekijöitä on ohjeistettu tekemään sekä uhka- ja vaaratilanneilmoituksia sekä S-pro-ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Erilaisista ilmoituskäytännöistä puhutaan tiimikokouksissa säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa ja ne ovat myös osana perehtymistä uusilla työntekijöillä.

Liikkuvassa työssä työntekijöillä on käytössä kannettava tietokone ja puhelin, jotka on suojattu salasanalla. Tietokoneissa on tietosuojakalvot. Työntekijöitä on ohjeistettu käyttämään sähköisiä kalentereita ja niihin sekä mahdollisiin manuaalikalentereihin tehdään merkinnät asiakastapaamisista ilman tunnistetietoja. Työntekijöillä on velvollisuus pitää huolta työvälineistä ja ilmoittaa välittömästi esihenkilölle työvälineiden hajotessa tai jos työntekijä kadottaa työvälineensä.

Toimistolla sekä muissa perhekeskuksissa missä voi työskennellä on myös asianomaiset tietosuojaroskakorit salassa pidettävien dokumenttien asiallista hävittämistä varten. Asiakkaiden asiakirjojen tarpeetonta tulostamista vältetään. Asiakastilanteista keskustellessa ja/tai konsultoitaessa työryhmässä tulee huomioida tietosuoja. Puhelut ja muu viestintä on ohjeistettu hoitamaan salassapitovelvollisuus huomioiden.

Henkilöstö osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään säännöllisesti esihenkilöiden viikoittaisessa työkokouksessa sekä tiimin omassa viikoittaisessa tiimikokouksessa. Perhetyössä tehdään vuosittain Apottiauditointi, jossa tarkastellaan asiakastietojärjestelmän kautta palvelun laatua ja tasalaatuisuutta, jotta asiakkaan oikeudet selkeään tavoitteellisen palveluun sekä niiden dokumentointiin toteutuvat.

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

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

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

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden 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.

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

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään ohjeiden mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilöille, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa

kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

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

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

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

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

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

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

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

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

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

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

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

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

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

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

HaiPro

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

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

Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää

informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. Omavalvonnan tukena yksiköissä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

SPro

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

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

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

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

Työsuojelupakki

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

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

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

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

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

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

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

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

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

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Johtava sosiaaliohjaaja	Viiveettä	Alayksikön ja yksikön päällikkö	Asiakasturvallisuuskokous 1krt/kk
SPro	Johtava sosiaaliohjaaja	Viiveettä	Alayksikön ja yksikön päällikkö	Asiakasturvallisuuskokous 1krt/kk

Työsuojelupakki	Johtava sosiaaliohjaaja	Viiveettä	Johtava sosiaaliohjaaja ja perhekuntoutuksen päällikkö	Johtoryhmä säännöllisesti Alayksikön rakenteissa viiveettä

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali, terveys- ja pelastustoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

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

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

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

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

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

Uudistetun lainsäädännön mukaan kunnan on edistettävä asukkaidensa hyvinvointia ja terveyttä sekä strategisessa suunnittelussaan asetettava hyvinvoinnin ja terveyden edistämiselle tavoitteet ja

määriteltävä tavoitteita tukevat toimenpiteet. Kunnan on seurattava kuntalaisten elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Kunnassa on raportoitava kuntalaisten hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä valtuustolle vuosittain. Lisäksi kunnassa on valmisteltava valtuustolle valtuustokausittain hyvinvointisuunnitelma ja -kertomus edellä mainituista asioista.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä rakennetaan valtuustokausittain valittujen painopisteiden kautta.

Vuosina 2022–2025 edistetään:

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

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

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

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

Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022-2025

4.3.2 Ravitsemus

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

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyön palveluiden toiminnassa noudatetaan yleisiä hygieniaohjeistuksia sekä ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä hyvällä käsihygienialla sekä tarvittaessa henkilösuojaimien käytöllä.

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

4.4 Lääkehoito

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

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Perhetyö on tarkoitettu erityisen tuen tarpeessa oleville perhesosiaalityön asiakkaille. Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan asiakkaan tuen tarve. Palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja lastensuojelun tarpeen arvioinnista. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen ja perheen sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä tilaa perhetyön palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen avopalvelujen asiakasohjauksen kautta. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta. Perhetyön johtava sosiaaliohjaaja käsittelee perhetyön tilauksena tulleen palvelulähetteen ja kiinnittää perheen perhetyön sosiaaliohjaajalle. Palvelulähete tulee käsitellä 8 arkipäivän aikana ja jollei palvelussa ole sillä hetkellä tilaa, tulee johtavan sosiaaliohjaajan olla yhteydessä sosiaalityöntekijään ja keskustella kiireellisyydestä ja ohjata tarvittaessa palvelulähete ostopalvelujen piiriin.

Sosiaaliohjaaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään ja sopii aloitusneuvottelun ajankohdan. Tavoitteena on saada perhetyö alkamaan kuukauden sisällä tästä yhteenotosta

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Perhetyö alkaa aloitusneuvottelulla, joka järjestetään yhdessä perhetyön, lapsen asioista vastaavan perhesosiaalityön sosiaalityöntekijän, lapsen ja hänen perheensä kanssa. Perhetyön sosiaaliohjaaja aloittaa neuvottelussa tai heti sen jälkeen asiakassuunnitelmaan pohjautuvan palvelusuunnitelman kirjaamisen ja viimeistelee sen työskentelyn alkaessa perheen kanssa konkreettisten tavoitteiden ja keinojen osalta. Palvelusuunnitelma sekä asiakaskäynteihin liittyvät muut kirjaukset tehdään Apottiin ja ne näkyvät asiakkaalla Maisassa sekä Kantapalveluissa.

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

Perhetyössä on käytössä palautetietoinen työskentelyote, jossa käytetään keinona FIT-mittausta. Asiakkaalta ja perheeltä kysytään jokaisella tapaamisella sekä asiakkaan vointia että palautetta työskentelystä. Myös asiakaskirjausten auditoinnin kautta valvotaan hoidon suunnittelun ja toteutuksen laatua vuosittain.

Perheen tilannetta ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan yhdessä perheen ja sosiaalityön kanssa 3kk välein väliarviointineuvottelussa. Neuvottelussa sovitaan perhetyön jatkamisesta, lopetusvaiheesta tai päättämisestä. Arviointineuvottelu käydään sosiaalityön kanssa yhdessä sovitulla rungolla.

Työskentelyn lopuksi laaditaan palvelun yhteenveto, jossa kuvataan asiakkaan ja hänen perheensä nykytilanne, voimavarat ja mahdolliset tarpeet jatkotyöskentelylle. Yhteenvedossa kuvataan toteutunut työskentelymäärä, työskentelyssä käsitellyt aiheet ja menetelmät sekä mahdolliset yhteistyötahot.

Lisäksi yhteenvedossa kuvataan asiakkaan tilanteen muutos palveluiden aikana, mahdolliset haasteet ja jatkotuen tarve. Yhteenvetopohja on yhtenäinen kaikissa lastensuojelun ja perhesosiaalityön avohuollon palveluissa.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Perhetyö on vapaaehtoista palvelua, josta perheellä on oikeus kieltäytyä missä tahansa prosessin vaiheessa.

Perhetyön suunnitelma tehdään asiakkaan kanssa systeemisellä työotteella ja tarkoituksena on selvittää mihin haasteisiin asiakas ja asiakkaan perhe haluavat ja tarvitsevat tukea. Työskentely tapahtuu sekä asiakkana kotona että muualla asiakkaan toivomassa tilassa, jolloin asiakkaan oikeutta määritellä omaa tilaa kunnioitetaan.

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.

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

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

Perhetyössä ei käytetä rajoittamisia tai rajoitustoimenpiteitä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

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

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

Helsingissä on käytössä osallisuusmalli, jota sovelletaan toimialoilla.

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

Sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä lapsi ja vanhemmat osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja tapaamisiin. He osallistuvat työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Halutessaan perhe voi pyytää omasta verkostostaan läheisiä tai heille tärkeitä henkilöitä mukaan työskentelyyn. Sovitaan yhdessä, keitä perheenjäseniä on hyvä olla milloinkin tapaamisissa. Lisäksi viikottain

tapaamisilla pyydetään palautetta (FIT). Palautetta hyödynnetään aktiivisesti työskentelyssä. Tavoitteena on, että tapaamisen kirjaaminen tehdä osallistaen asiakasta.

Hyödynnämme kokemusasiantuntijoita työn kehittämisessä ja ryhmätoiminnoissa.

Osallisuus sosiaali- ja terveyspalveluissa

Palvelukokonaisuudet vastaavat:

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

Hallinto varmistaa:

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

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

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

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

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

Palautetietoisen työskentelyn eli FIT-mittauksen tuottamaa dataa käytetään reaaliajassa muokkaamaan asiakkaan saamaa palvelua tarkastelemalla asiakkaan vastauksia hänen kokemukseensa työskentelyn sisällöstä. FITin anonyymeja raportteja tarkastellaan säännöllisesti tiimeissä ja niiden kautta kehitetään toimintaa vastaamaan tarkemmin asiakkaan tarpeeseen.

Asiakkaiden palautekanavaksi perhekeskuksissa tulevat myös perhekeskusten omat palautejärjestelmät, joihin asiakkaat vastaavat heille annetun QR -koodin kautta.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta myös sosiaalityön kautta sekä Helsingin kaupungin virallisten asiakaspalautekanavien kautta

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

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

SOTEPE toimialalla on keväällä 2024 otettu ensiaskel kohti kansallista asiakaspalautetta, kun Feedbackly-palautekyselyt on uusittu. Kyselyissä on otettu käyttöön kansalliset väittämät ja yhteinen rakenne. Kansallisena tavoitteena on, että tulevaisuudessa Helsingin ja muiden hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveyspalveluissa kerätään asiakaspalautetta yhtenäisellä tavalla. THL on yhteistyössä Helsingin ja hyvinvointialueiden kanssa määritellyt kansallisen asiakaspalautteen sisällön. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden tavoitteena on saada kysely käyttöön syksystä 2024. Asiakaspalautteen keruun kehittäminen jatkuu Kestävän kasvun hankkeessa (2023–2025). Jatkossa tavoitteena on kerätä kansallista asiointiin liitettyä palautetta myös tekstiviestillä. Tämän mahdollistamiseksi on käynnistetty uuden palautejärjestelmän hankinta yhteistyössä Palvelukeskus Helsingin kanssa. Tavoitteena on saada uusi järjestelmä käyttöön vuonna 2025.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Perhetyön työntekijät ovat velvoitettuja kertomaan asiakkaalle tästä oikeudesta ja voivat tarvittaessa ohjeistaa ja tukea asiakasta sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteydenottoon.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä https://securemail.hel.fi
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

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

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

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

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

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

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

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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.
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.

Perhetyössä rekrytointiprosessin aikana tarkistetaan, että hakijoilla on voimassa vaadittavat luvat ja kielitaito on riittävä tehtävän hoitamiseen (suomi). Haastatteluun voidaan valita hakija, jolla on sosiaaliohjaajan tehtävään vaadittava tutkinto (sosionomi tai kuntoutuksen ohjaaja), hakija löytyy

Valviran rekisteristä (JulkiTerhikki), on vaadittava rokotussuoja ja hän on valmis toimittamaan rikosrekisteriotteen (lasten kanssa työskentely) sekä antamaan huumeselvityksen. Kun hakija valitaan tehtävään, ennen työsuhteen luomista tulee hänen käydä työterveydessä ja toimittaa lausunnot sopivuudesta tehtävään. Lisäksi rikosrekisteriote tulee olla nähtynä ennen työsuhteen luomista.

Työntekijän tulee suorittaa Apotti-koulutukset (jos niitä ei ole aiemmin käyty). Työntekijän tulee työsuhteen alussa suorittaa DigiABC-koulutus (tietosuojakoulutus).

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

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

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.
Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Vuoden 2023 alusta voimaan tulleen perhetyön johtamisrakenteen uudistamisen myötä perhetyön palvelusta vastaavan henkilön pätevyysvaatimus on sosiaalialan YAMK-tutkinto. Perhetyöstä vastaavalla tulee lisäksi olla vähintään kahden vuoden työkokemus lapsiperheiden erityisen tuen palveluista tai lastensuojelusta. Lisäksi vastaavalla henkilöllä tulee olla riittävä työkokemukseen tai koulutukseen perustuva johtamistaito.

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

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä päihdetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennalta ehkäistään aiheuttamia riskejä.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)

Johtava sosiaaliohjaaja	2	
Sosiaaliohjaaja	16	
Lapsiperhepalvelujen päällikkö	1	

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

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan ruotsinkielisten palveluiden turvaaminen sekä henkilöstön monimuotoisuus.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on laadittu työpistekohtaiset koulutuspolut ja niiden seuranta. Koulutuspolkuja ja koulutettujen määriä seurataan henkilöstön kanssa, työpistekohtaisesti ja alayksikkötasolla. Koulutustarpeista viestitään lastensuojelun johdolle. Koulutuspolku voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen 1. perehtyvä 2. pätevä 3.taitava ja 4. asiantuntija

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

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

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

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

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

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

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

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

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

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

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

Työntekijöillä on käytössä asiakastyössä matkapuhelin, ja siinä on asennettuna 112-sovellus, edistämään turvallisuutta.

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

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

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

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

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

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

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

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

Perhetyössä on sovittu yhteiset monipaikkaisen työn pelisäännöt. Monipaikkaisella työllä tarkoitetaan työskentelyä, jossa työtä tehdään useassa paikassa (esimerkiksi työpaikalla, kotona, asiakkaan luona tai muissa toimitiloissa). Monipaikkaisessa työssä on mahdollista, että työntekijä voi itse valita työskentelypaikkansa tai työskentelypaikat voivat määräytyä työtehtävien, asiakkaiden tarpeiden tai työnantajan ohjeistusten mukaisesti.

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

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

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

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

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

Perhetyön työntekijöiden työn tuen rakenteet:

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

Työntekijöillä on mahdollisuus saada:

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

Perhetyön johtavien sosiaaliohjaajien työntuenrakenteet:

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

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

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esihenkilöiden tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali-ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

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

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

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Perhetyössä toimitaan monipaikkaisen työskentelyn mukaisesti ja perhetyön käyntejä järjestetään pääsääntöisesti asiakkaan kotona ja muussa asiakkaan toimintaympäristössä. Perhetyöllä on käytössä toimistotilaa Kallion Virastotalon G-siivessä, jossa on työntekijöille omat tilat sekä yhteiskäytössä olevia asiakastapaamishuoneita, joita voi varata tapaamisille. Asiakastapaamistiloissa on hälyytysjärjestelmät sekä tilat on suunniteltu niin, että niistä pääsee pois uhkaavassa tilanteessa.

Asiakastapaamisia voi myös sopia muiden perhekeskusten ja/tai sosiaalitoimistojen tiloihin asiakkaiden tarpeen mukaan. Perhetyöstä ollaan myös mukana yhteistyökumppaneiden neuvotteluissa ja tapaamisissa siltä osin kun on sovittu sosiaalityön ja perheen kanssa. Tällöin perhetyöstä liikutaan myös päiväkoteihin, kouluun, hoitotahojen luo neuvotteluihin tai muihin vastaaviin.

Asiakastyössä voidaan myös ottaa Teamsin kautta yhteyttä perheeseen tai puhelimitse.

Kaikilla perhetyön sosiaaliohjaajilla/ohjaajilla on käytössään liikkuvan työn työvälineet (puhelin, kannettava tietokone), jotta työskentely lapsen koti- ja toimintaympäristössä on mahdollista. Asiakkaiden tapaamisia, ryhmätoimintaa ja kirjaamista varten tarvitaan myös toimipisteiden tiloja.

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

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

Perhetyössä työnteon muodot on määritelty seuraavasti:

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

- Etätyö on osa monipaikkaista työtä, etätyössä työtä tehdään muualla kuin työnantajan osoittamissa tiloissa tai työtehtävien mukaan määräytyvässä paikassa. Etätyölle on ominaista vapaaehtoisuus ja se, että työntekijä voi itse määrittää, missä hän työskentelee.

- Lähityöllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään työpaikalla työntekijän pääsääntöisellä toimipisteellä

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä terveyshaittoja voi ilmetä asiakastyössä joko psyykkisenä kuormittumisena asiakastyön sisällöstä tai fyysisenä väkivallan uhkana tai asiakkaan ympäristön erilaisina terveyttä vaarantavina tekijöinä esim. allergeenit.

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

Perhetyössä noudatamme Helsingin kauungin KaupunkiympäristöKH ohjetta terveydensuojelulain mukaisessa omavalvonnassa:

Omavalvonta terveydensuojelussa (hel.fi)

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Tilojen terveydelliset olosuhteet eli fysikaaliset olosuhteet, kuten ilmanvaihto, lämpöolot, melu, valaistus, vesi sekä kemialliset ja biologiset olosuhteet, kuten rakenteiden ja toiminnan aiheuttamat kemialliset ja mikrobiologiset riskitekijät huomioidaan vuosittain tehtävässä vaarojen arvioinnissa. Tämän pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet eri toimijoiden sekä tukipalveluiden kanssa.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

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

7.3 Ympäristötyö

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

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

Uudet toimintatavat näkyvät työpaikoilla esimerkiksi energiansäästönä, kestävimpinä hankintoina ja liikkumisvalintoina sekä jätteiden määrän vähentymisenä. Uusi vastuullinen organisaatiokulttuuri pienentää ympäristövaikutuksia, hidastaa ilmastonmuutosta ja säästää sekä luonnonvaroja että rahaa. Ekotukihenkilöiden työtä tuetaan erilaisilla koulutuksilla, verkostotapaamisilla ja materiaaleilla.

Helsingin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työnantajan velvollisuudet kemikaaliriskien hallitsemiseksi työssä, jalkautetaan esihenkilöiden kautta jokaiseen yksikköön. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu tunnistaa työssä käytettävät kemikaalit, näiden vaarat, arvioitava riskit. perhetyössä haitallisia kemikaaleja löytyy keittiöiden pesuaineista ja siivoojien käyttämistä kemikaaleista. Kemikaaliluettelo -lomake päivitetään vähintään kerran vuodessa osana Työsuojelupakin vaarojen arviointi -prosessia ja tallennetaan Työsuojelupakin dokumentteihin.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Perhetyön toimistotiloihin on käytössä Kallion virastotalon kulkuluvat, jotka esihenkilö hakee virastotalon aulapalveluista. Toimistotiloihin ei ole asiakaskäyntiä.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Vartiointipalvelua tilataan Avarn turvallisuuspalvelulta eri toimipisteisiin.

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

Siivous- ja laitoshuoltopalvelut ovat ammattimaisesti tuotettua palvelutyötä, joka sisältää erilaisia siivoukseen ja asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä sekä laadunseurantaa. Palveluntuottaja huolehtii sovitusti myös perussiivouksista sekä ikkunoiden ja välilasien pesuista Sotepen toimipisteen tarpeen mukaan.

Siivous- ja laitoshuoltopalveluja Sotepen toimipisteisiin tuottavat HUS Runkopalvelut omana tuotantonaan ja alihankkijoidensa kautta sekä Sotepen omat alihankkijat.

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

7.5.1 Kuljetukset

Perhetyössä ei tehdä asiakaskuljetuksia. Asiakkaan kriisitilanteen tai hätätilanteen varalta jokaisella työntekijällä on käytössä kertakäyttöinen taksikortti, jonka käyttö on rajattu asiakastilanteisiin.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

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

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

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

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty 30.9.2024

_____	_____
Teemu Tuominen	Anita Lindfors
Lapsiperhepalvelujen päällikkö	Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö

LÄHTEET Lisätietoa

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

Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta kaikille Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2022–2025: https://www.hel.fi/static/kanslia/hyte/helsingin-hyvinvointisuunnitelma-2022%e2%80%932025.pdf

Helsingin eettiset periaatteet: Työkulttuuri - Helsingin-kaupungin-eettiset-periaatteet.pdf - Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma: Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022-2025

Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala,

Sosiaali- ja terveyspalvelut

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi