



Omavalvontasuunnitelma

Nuorten vastaanotto

Auroranmäen vastaanotto

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	8
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	9
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	9
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	12
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	13
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	14
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	15
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	16
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	17
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	17
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	18
4.3.3	<i>Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniäkäytännöt</i>	19
4.4	Lääkehoito	19
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	19
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	6
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	21
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	21
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	21
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	21
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	23
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	24
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	25
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	26
5.7	Muistutukset ja kantelut	26
6	Henkilöstö	27
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	27
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	29
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	30
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	31
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	32
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	32
7.1	Toimintaympäristö	32
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	33
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	33
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	33
7.3	Ympäristötyö	34
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	34
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	34
7.5.1	Kuljetukset	9
7.5.2	Ateriapalvelut	9
8	Omavalvonnan seuranta	35
8.1	Raportointi	35
8.2	Arkistointi ja viestintä	36
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	10

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Auroranmäen vastaanotto
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Vastaanottotoiminnan palvelun kohderyhmään kuuluvat akuutissa sijaishuollon tarpeessa olevat 13–17-vuotiaat lapset. Palvelun käyttö alkaa useimmiten kiireellisessä sijoitustilanteessa, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30 + 30 vrk.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Omavalvontasuunnitelmat on käsitelty yksikön toimintatapojen mukaisissa työryhmäkokouksissa henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmia käsitellään ja arvioidaan työryhmäkokouksissa vähintään 4 kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa.</p> <p>Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.</p> <p>Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan suunnittelu- ja toteutusprosessit ovat osa henkilöstön perehdytys- ja koulutusprosessia. Asiaan paneudutaan niin uusien työntekijöiden perehdytystilaisuudessa kuin muussakin koulutuksessa. Omavalvonnan toteutus Auroranmäellä perustuu koko henkilöstön itsensä johtamiseen ja viestinnän avoimuuteen, sekä laatumittarien ja asiakaspalautteen seurantaan.</p>
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Lastenkodin johtaja Riikka Sirkiä riikka.sirkia@hel.fi p. 09 310 41460 Johtava ohjaaja Kaisa Bremer, osasto Nova p. 09 310 70208 Johtava ohjaaja Kaisa Yli-Tuomola, osasto Luna p. 09 310 41191

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Auroranmäen vastaanotto / Auroranmäki mottagning
	<p>Mottagningstjänsternas målgrupp är barn i åldern 13–17 år som är i akut behov av en placering till ett fosterhem. Användningen av tjänsten börjar oftast med en brådskande placering stödåtgärd där målet är att trygga barnets situation och bedöma barnets och familjens situation. Efter placeringen återvänder barnet hem med hjälp av öppenvårds stödåtgärder som anordnas för barnet och barnets familj, eller så flyttar barnet till ett långvarigt fosterhem som tillgodoser barnets behov. Tjänstens längd inom mottagningen är i allmänhet 30 + 30 dagar.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	<p>Egenkontrollplanen har diskuterats med personalen under arbetsmöten i enlighet med enhetens verksamhetsplan. Egenkontrollplanen diskuteras och utvärderas under arbetsmöten minst 4 gånger per år och vid behov.</p> <p>Enhetens ansvariga föreståndare ansvarar för att planen upprättas. Planen uppdateras alltid när väsentliga förändringar relaterade till servicekvalitet och kundsäkerhet sker i verksamheten.</p> <p>Egenkontrollplanen är framme i kundlokalerna på anslagstavlor så att kunder, anhöriga och egenkontrollintresserade kan enkelt och utan separat förfrågan bekanta sig med den.</p> <p>Egenkontrollplanen har utarbetats i samarbete med ledningen och personalen på enheten. Planerings- och genomförandeprocesserna för egenkontrollen är en del av personalorienteringen och personalens utbildningsprocess. Egenkontrollen tas upp både i början av en nyanställs orientering och i annan utbildning. Genomförandet av egenkontrollen på Auroranmäki bygger på personalens självstyre och öppenhet i kommunikation, samt övervakning av kvalitet och kundfeedback.</p>
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	<p>Barnhemsföreståndare Riikka Sirkiä riikka.sirkia@hel.fi p. 09 310 41460 Ledande handledare Kaisa Bremer, avdelning Nova p. 09 310 70208 Ledande handledare Kaisa Yli-Tuomola, avdelning Luna p. 09 310 41191</p>

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Auroranmäen vastaanotto yksikkö koostuu kahdesta vaativan tason osastosta. Molemmilla osastoilla on viisi (5) asiakaspaikkaa.

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

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

Palvelun kohderyhmään kuuluvat:

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

Auroranmäessä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö.

Henkilöstömitoitus hoidettavaa lasta kohden on hoito- ja kasvatustehtävissä vaativan hoidon osastoilla 2,4. Osasto Novalla työskentelee kaksitoista (12) henkinen työryhmä pitäen sisällään johtavan ohjaajan (1) sosiaaliohjaajia (7) sairaanhoitajia (2) sekä ohjaajia (2).

Osasto Lunalla työskentelee kaksitoista henkinen työryhmä pitäen sisällään johtavan ohjaajan (1) sosiaaliohjaajia (5) sairaanhoitajia (2) toimintaterapeutin (1) sekä ohjaajia (3).

Lastenkohdin johtajaa ja psykologia ei lasketa henkilöstömitoitukseen. Lisäksi yksikössä työskentelee yksi (1) yhteinen kotihuollon ohjaaja.

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Auroranmäen vastaanotossa johtamiseen liittyviä rakenteita ovat esihenkilökokoukset, työryhmien työryhmäpäivät, viikkokokoukset, vuoro-kohtaiset raportit sekä kehittämispäivät.

1.2. Yksikön tiedot

Auroranmäen vastaanotto

Osastot Nova ja Luna

Nordenskiöldinkatu 20, rakennus 22 A ja B, 00250 Helsinki

Lähin sisäänkäynti alueelle: Palkkatilanportti (Palkkatilankatu 4)

PL 6800, 00099 Helsingin Kaupunki

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

Auroranmäen nuorten vastaanotto on profiloitunut vaativaksi vastaanotoksi, jonka palvelun kohderyhmään kuuluvat akuutissa sijaishuollon tarpeessa olevat 13–17-vuotiaat helsinkiläiset lapset. Auroranmäen vastaanoton perustehtävä on kriisitilanteessa ja sijaishuollon tarpeessa olevien lasten turvallinen vastaanotto, perushoito ja huolenpito sekä arvion tekeminen lapsen ja perheen tilanteesta sekä avun ja tuen tarpeesta. Vanhempien toimintakykyä ja vastuullisuutta vahvistetaan, tavoitteena on perheiden jälleen yhdistäminen lapsen etu huomioiden. Vastaanotto työskentelee tiiviissä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa.

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. Lähtökohta Helsingin lastensuojelussa on lapsen etu. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Auroranmäen vastaanotossa lapset otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun esimerkiksi hyvän kohtelun suunnitelmaa tehdessä, viikkorakenteisiin kuuluvissa nuorten miiteissä sekä viikottaisilla lapsikohtaisilla avoraporteilla. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Auroranmäen toimintaa ohjaavat arvot ovat

Asiakaslähtöisyys

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

Vastuullisuus

Toimintamme on aikuisjohtoista ja turvallista. Otamme vastuu kanssaihmisistä. Jaettu vanhemmuus on yhteisen tiedon tuottamista ja jakamista. Osallistamme vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen sekä yhteiseen työskentelyyn lapsen ja perheen tueksi. Työskentely on suunnitelmallista prosessin alusta loppuun. Työnjako on selkeä ja toimii. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu omasta tunneilmasta. Työnilo, Sitoutuminen, Työturvallisuus, Asiallisuus ja huolellisuus, sekä hyvä dokumentointi

Arvostus

Ihmisen arvon tunnustaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Hyväksymme kaikki ihmiset yksilönä, vaikkamme kaikkia heidän tekojaan. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen Asiakaslähtöisyys, Asiakkaan ihmisyyden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen, Lapsen etu, perheen ja vanhempien tukeminen, osallisuus, yhdenvertaisuus, suhteellisuusperiaate, suunnitelmallisuus ja oikea-aikaisuus.

Auroranmäen työryhmien kanssa on käyty arvokeskustelut vuoden 2024 työryhmäpäivissä.

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

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

Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ovat:

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

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.

Auroranmäen vastaanotossa tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Esimerkkinä tästä on joka toinen kuukausi järjestettävät turvallisuuskävelyt. Turvallisuuskävelyillä henkilöstö täyttää riskienkartoituslomakkeen, jonka tulokset viedään työsuojelupakkiin. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Saatua tietoa käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Turvallisen työpaikan luominen alkaa vaarojen ja riskien tunnistamisella. Vaarojen ja riskien arviointi vuosittain esihenkilöiden sekä osastojen turvallisuusvastaavien yhteistyönä Työsuojelupakissa. Arvioinnista saatuja tietoja hyödynnetään tekemällä korjaavia toimenpiteitä sekä päivittämällä turvallisuussuunnitelmaa. Auroranmäen vastaanotossa olevat mahdolliset riskit, sekä niiden syyt ja seuraukset on sisällytetty turvallisuussuunnitelmaan, jotta niihin voidaan kiinnittää huomiota ja niitä voidaan ennaltaehkäistä.

Lastensuojelun laitoshoidon toimintaan liittyy riskejä, joihin on varauduttu erilaisin turvallisuusjärjestelmin, henkilökunnan koulutuksella ja yhteisillä pelisäännöillä.

Auroranmäen vastaanoton kannalta keskeisimpiä vaaratilanteita ovat:

- Uhkaavat asiakastilanteet

Henkilöstöä koulutetaan toimimaan hankalissa asiakastilanteissa. Auroranmäen henkilökunnan koulutussuunnitelma sisältää AVEKKI-koulutukset. Auroranmäellä jokaisessa työvuorossa, myös yöaikaan, on aina vähintään kolme työntekijää.

Auroranmäen vastaanotossa on käytössä henkilöturvajärjestelmä. Tämä tarkoittaa sitä, että vuorossa olevat henkilökunnan jäsenet kantavat mukanaan pientä hälytysnappia, jolla voi tarvittaessa kutsua apua tilanteen käydessä uhkaavaksi. Hälytys lähetetään pitämällä hälytysnapissa olevaa punaista painiketta pohjassa muutaman sekunnin ajan. Tämän jälkeen rakennuksessa alkaa soimaan hälytysajoneuvon sireeniä muistuttava ääni. Hälytys välittyy nappulasta myös alueen vartijoille.

Ennakointikykyyn kiinnitetään huomiota ja yhteisistä toimintamalleista sovitaan turvallisuussuunnitelman lisäksi yhteisesti. Apua hälytetään aina ennakoivasti, jos mahdollista.

- Tulipalo

Auroranmäen vastaanotossa kynttilöitä tai avotulta ei ole saatavilla. Kodinkoneiden ja sähkölaitteiden kanssa ollaan huolellisia ja ne sammutetaan, kun niitä ei enää käytetä. Nuoret eivät saa pitää tulentekovälineitä osastolla. Ilkivaltaa ehkäistään vartioinnilla ja kameravalvonnalla. Henkilöstölle koulutetaan alkusammutusta tulipalojen ennaltaehkäisemiseksi.

Aina tapaturmilta ja vahingoilta ei voi välttyä. Pelkkä huolellisuus ei välttämättä estä kaatumista tai liukastumista. On kuitenkin tärkeää, että jokainen noudattaa yhteisiä pelisääntöjä, ylläpitää hyvää järjestystä ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista eteenpäin. Tavaroiden paikoilleen laittaminen ja turhan kiireen välttäminen vievät jo pitkälle.

3.2 Varautuminen ja valmius

Auroranmäen vastaanottoon on perustettu johtajasta ja kahden henkilökuntaan kuuluvan turvallisuusvastaavan toimesta oma turvallisuustiimi. Turvallisuustiimi kokoontuu säännöllisesti, vähintään kvarttaaleittain, päivittämään Auroranmäen turvallisuusasioita esimerkiksi alkusammutuskoulutuksen tarpeen kartoittaminen henkilökunassa. Tiimi toteuttaa säännöllisesti myös Auroranmäen sisäisiä turvallisuuskävelyitä ja poistumisharjoituksia sekä vastaa kulunvalonnan toimivuudesta sekä päivittää pelastussuunnitelmaa. Tiimi on kokoontunut ensimmäisen kerran syyskuussa 2024.

Sisälle voidaan joutua suojautumaan silloin, kun vaara uhkaa nopeasti ulkoapäin. Toimintaan tilanteessa, jossa olisi talon ulkopuolinen uhka on olemassa erillinen ohjeistus Auroranmäen pelastussuunnitelmassa.

Auroranmäen sairaala-alueella sijaitsee kaksi (2) väestönsuojaa. Toinen rakennus 15 ja toinen rakennus 22, eli lähempänä Auroranmäen vastaanoton tiloja. Väestönsuoja sijaitsee D-rapussa. Käynti sinne tapahtuu itäpäädyistä, urheilukentän vierestä. Kohde kuuluu Auroranmäen turvallisuuskävelyyn.

Ensiapu- tarvikkeet ja joditabletit löytyvät varautumistarvikkeiden joukosta osasto Lunan hallinnon tiloissa sijaitsevasta kaapista.

Arjen toimintahäiriöt:

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

Ohjeistuksessa on huomioitu ruoka- ja vesihuoltoon liittyvät asiat, wc:n käyttö, lämmön ylläpitäminen kiinteistössä, valaistus, varavirtalähteiden käyttö esim. puhelinta varten, jääkaappisäilytystä edellyttävät lääkkeet, tarvittavasta auton polttoainemäärästä huolehtiminen ja turvalaitteiden toimivuus käyttökatkon aikana. Ohjeistuksissa on myös kerrottu, mistä saa tietoa sähkökatkojen aikana (patteriradiot ja 112 sovellus)

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla www.hel.fi tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Omaavalonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava k sitlemiens  henkilötietojen tietosuojaan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omaavalonnan kohteen ja rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näy tett v  toteen, että omaavalonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä, käyttötarkoitussidonnaisuutta, tietojen minimointia, täsmällisyyttä, säilytyksen rajoittamista sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Tietoturvalta ja tietoturvallisuudella tarkoitetaan järjestelyitä, joiden avulla pyrit n varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus. Saatavuus tarkoittaa sitä, että tiedot ovat saatavilla eivätkä tuhoudu. Saatavilla oleminen voi esimerkiksi tarkoittaa k ytt nn ss  sitä, että tiedot on tallennettu asiakastietojärjestelmän. Eheys tarkoittaa sitä, että tiedot pitävät paikkansa ja löy tyvät oikeasta paikasta. Tietoa ei my sk n p ase muokkaamaan ilman asianmukaista valtuutusta. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että tietoja käyttävät ainoastaan ne, joilla on siihen oikeus, eivätkä tiedot joudu v eriin käsiin.

Omaavalonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, s nn llisesti ja dokumentoidusti, v hint n kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojaan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, k yt nvalvonnalla, ohjeistuksin sekä s nn llisell  koulutuksella. Tietosuojaan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesihenkilöt erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellän, on oikeus pyyt  omat tietonsa. Työntekijän tulee ymm rt , että hän ei käsittele eikä katsele kenenk n muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee nuorten vastaanoton työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehd n lokitarkastuksin.

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

Kirjaamisen avulla tehd n lastensuojeluprosessi näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen kuin työntekijän oikeusturva. Kirjauksiin voidaan aina palata. Lapsi saattaa lukea häntä koskevat kirjaukset vasta vuosikymmenten jälkeen. Kirjauksien avulla lapsi voi myöhemmin rakentaa itselleen elämäntarinaansa. Kirjaaminen ja kirjausten lukeminen on työntekijän velvollisuus. Kirjaaminen tulee olla lapsen ja huoltajan tiedossa. Lastensuojelulain 33 § mukaan ”Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.” Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina”. M  r muotoisia asiakaskirjoja ovat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Samassa laissa m  ritell n myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä.

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

Terveystoimissa ja sosiaalihuollossa on kirjattava riittävät ja tarpeelliset potilas- ja asiakastiedot. Ammattihenkil it  koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Auroranmäen vastaanotossa k yt mm  kirjaamiseen sähköistä asiakastietojärjestelmä Apottia. Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, etukäteen sovittujen rakenteiden avulla. Yhtenäisiin rakenteisiin kuuluu tavanomaisesti näkymät, hoidon vaiheet, otsikot sekä keskeiset rakenteiset hoitotiedot. Rakenteinen kirjaus voi myös sisältö v paaata tekstiä tarkentamaan rakenteita ja ylempiä otsakkeita. Yhteinen kirjaamistapa parantaa kirjaamisen laatua ja edistä tiedonkulkua, kun eri tahot ymmärtävät kirjaukset samalla tavalla.

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

Henkilötietoja koskeva tietoturvaloukkaus ilmoitetaan tietosuojan vastuuhenkilöille. Vakavan tietoturvaan liittyvän häiriötilanteen korjaamiseksi ollaan välittömästi yhteydessä Stadin Helpdeskiin.

Organisaatioturvallisuuden linjausten mukaisesti työntekijän velvollisuutena on mahdollisimman pian ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista omalle esihenkilölleen. Tämä koskee myös tietoturvaan liittyviä vaaran mahdollisuuksia, vahinkoja, tietojen väärinkäyttöä tai muita poikkeamia.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” (PYSY 131) sekä ”Terveystietojen potilasasiakirjojen tietosuoja” (PYSY 015). Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

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

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

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

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

Auroranmäen vastaanoton työntekijät suorittavat verkkokurssin SOTEPE: Asiakastyön kirjaaminen sosiaalihuollossa Oppiva ympäristössä. Verkkokurssissa on osio henkilötietojen käsittely, tietoturva ja tietosuoja. Esihenkilön tehtävänä on tarkistaa työntekijän suoritus.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit viipymättä omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden huolellinen kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon

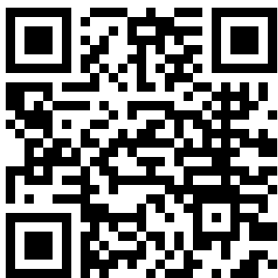
hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

Mikäli asiakas tai omainen kokee, että omassa hoidossa tai palvelussa on tapahtunut

- epäkohta
- vaaratapahtuma
- läheltä piti -tilanne tai
- muu laatupoikkeama

kannattaa asia ottaa heti puheeksi henkilökunnan kanssa. Asiakas voi myös tehdä tilanteesta vaaratapahtumailmoituksen. Ilmoituksen tekeminen on helppoa ja se tehdään nimettömänä. Auroranmäellä on sekä yhteisissä tiloissa, että neuvotteluhuoneissa esillä QR-koodit, jota kautta asiakas pääsee sähköiseen ilmoitusjärjestelmään. Ilmoitus ohjataan käsittelyyn sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölle. Saapuneita ilmoituksia käytämme palvelujen turvallisuuden ja laadun parantamiseen, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan.



QR-koodi sähköiseen ilmoitusjärjestelmään

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

SPro

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

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

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

Auroranmäen vastaanotossa on rohkaistu henkilökuntaa tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Tehty SPro ilmoitus ei ole myöskään este hyvän yhteistyön rakentamiselle, vaikka se koskisi yhteistyökumppanimme. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

SPro ilmoitukset käsitellään kuukausittain lastensuojelun ja perhesosiaaliryhmän asiakasturvallisuuskokouksessa (ASTU)

Esihenkilöt käsittelevät oman osastonsa Spro ilmoitukset viikkokokouksissa ja työryhmäpäivissä mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Sro ilmoitukset käsitellään Auroranmäen asiakasturvallisuuskokouksissa kvartaaleittain. Asiakasturvallisuuskokouksessa ovat paikalla johtajan ja esihenkilöiden lisäksi tyhy-vastaavat. Käsittelyn tarkoituksena on kehittää parempia toimintamalleja ja olla tietoisia oman toiminnan osalta epäkohtien ennakoinnista työkäytännöissä.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa.

Auroranmäen vastaanotossa henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön esihenkilöiden kokouksissa että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset

käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Haipro tilastot käsitellään puolivuositain lastensuojelun- ja perhepalveluiden esihenkilökokouksissa ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä. Vakavat Haiprot käsitellään kerran kuussa ASTU-kokouksessa. Työryhmät käsittelevät oman osastonsa Haipro ilmoitukset viikkokokouksissa ja työryhmäpäivissä mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Käsitteilyn tarkoituksena on kehittää parempia toimintamalleja ja olla tietoisia oman toiminnan osalta epäkohtien ennakoinnista työkäytännöissä.

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

Työsuojelupakki

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

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

Auroranmäen vastaanotossa työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Järjestelmän käyttö on osa perehdyttämistä ja sitä hyödynnetään aktiivisesti. Yksikössä on yhteisesti sovittu, että kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön esihenkilöiden kokouksissa että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

Työryhmät käsittelevät oman osastonsa ilmoitukset viikkokokouksissa ja työryhmäpäivissä mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Käsitteilyn tarkoituksena on kehittää parempia toimintamalleja ja olla tietoisia oman toiminnan osalta epäkohtien ennakoinnista työkäytännöissä.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

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

Vaaratapahtuma/ Epäkohta	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	viikkokokous työryhmäpäivät Auroranmäen esko	1krt/viikko vähintään 4 krt/vuosi 4 krt/vuosi	johtava ohjaaja lastenkodin johtaja
SPro	viikkokokous työryhmäpäivät Auroranmäen esko	1krt/viikko vähintään 4 krt/vuosi 4 krt/vuosi	johtava ohjaaja lastenkodin johtaja
Työsuojelupakki	työryhmäpäivät Auroranmäen esko	vähintään 4 krt/vuosi 4 krt/vuosi	johtava ohjaaja lastenkodin johtaja

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.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Seurantamerkinnot kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

Lastensuojelun johtajan vetämissä asiakasturvallisuuskokouksissa käsitellään neljä kertaa vuodessa 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.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

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

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

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

Kriisin jälkihoito vastaanotossa osana omaa toimintaa

Auroranmäen vastaanotossa on periaatteena, että uhka- ja väkivaltatilanteita kohdanneille työntekijöille järjestetään mahdollisuus päästä käsittelemään koettua tilannetta. Auroranmäen vastaanotossa on käytössä jälkipurkuvaihtoehtoina Heti purku ja Defusing. Heti purku menetelmään koulutetaan koko henkilökunta. Defusing koulutuksen käy esihenkilöt. Vastaanoton psykologit järjestävät myös purkutilaisuuksia ja työterveyshuollon palvelut ovat käytettävissä.

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

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

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

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

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

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Sijoitettavan lapsen tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin. Lapset tulevat Auroranmäen vastaanottoon kriisitilanteista hyvinkin nopealla aikataululla, joten lapsen taustatiedot voivat olla vähäisiä. Lapsen terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti osastoilla. Lapsen hyvinvoinnista huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Lasten terveyden edistämässä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Lapsia tuetaan aina ikätasoisesti.

Lasten terveyden edistämässä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Lapsia kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös arvioinnin aikana ja heitä tuetaan siihen myös rahallisesti. Auroranmäen vastaanotossa lapsille on viikoittaiset toimintaillat, jolloin osastolta pyritään järjestämään yhteisiä retkiä tai vierailuita erilaisiin, lapsille mieluisiin, kohteisiin. Tähän on varattu erillinen budjetti. Lapsille on tarjolla vastaanotossa myös erilaisia ohjattuja ryhmiä, joihin he halutessaan voivat osallistua.

Tarvittaessa lasta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen tai lapsen oman alueen terveyskeskuspalveluita. Mikäli lapsen tilanne vaatii yhteistyötä erikoissairanhoidon kanssa, toimitaan heidän kanssaan yhteistyössä ja edistetään hyvän hoitokontaktin muodostumista.

Auroranmän vastaanotossa on käytössä ostopalveluna yleislääkäripalvelu siten, että yleislääkäri voi tavata nuorta tai henkilökunta konsultoida lääkäriä. Lääkäri myös uusii reseptit ja huolehtii tarvittaessa lähetekäytännöistä muihin tarvittaviin palveluihin. Lääkäri on paikalla Auroranmäellä kerran kuussa, mutta hänelle voi varata ajan myös muiden vastaanottojen lääkäripäiviin tarvittaessa. Lääkäripalvelun tuottaa Terveystalo ja/tai SoloHealth.

Auroranmäellä työskentelee ostopalveluna Terveystalolta päihde- ja mielenterveyslääkäri. Lääkäri työskentelee säännöllisesti joka toinen keskiviikko yksikössä. Päihde- ja mielenterveyslääkäri keskittyy nuorten em. broblematiikkaan sekä konsultoi työryhmiä nuorten asioissa. Lääkäri tapaa ja auttaa tarvittaessa nuorta saamaan psykiatrisen hoitokontaktin. Päihde- ja mielenterveyslääkäri tekee tarvittaessa myös lausuntoja erityisenhuolenpidon jaksoa varten.

Auroranmäellä työskentelee psykologi. Psykologi työskentelee yksikössä neljänä päivänä viikossa. Psykologi tapaa lapsia ja perhettä suunnitelmallisesti sekä osallistuu lapsen hoitoneuvotteluihin tarvittaessa. Psykologi osallistuu henkilökunnan viikkokokouksiin sekä konsultoi työryhmiä asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Psykologi tekee tarvittaessa myös lausuntoja erityisenhuolenpidon jaksoa varten.

Helsingin kaupungin Päihdepalvelut tuottavat akuuttia lääkkeellistä vieroitushoitoa Auroranmäen vastaanottoon. Jos Auroranmäen henkilökunnalla herää huoli lapsen vieroitushoidon tarpeesta, voivat he olla yhteydessä päihdepalveluihin. Tarkoituksena on tarjota Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (29.12.2022/1281) mukaisesti kiireellistä hoitoa päihteiden käytöstä johtuvien vieroitusoireiden hoitoon. Vieroitushoidon tarpeen arviointia ja aloituksia tarjotaan klo 9–15.30 välisenä aikana arkipäivisin. Suunniteltua lääkehoitoa toteutetaan kaikkina päivinä. Hoidon pituus määräytyy yksilöllisesti.

Virka-ajan jälkeen lapset käyttävät iän mukaisia päivystyspalveluita tarvittaessa. Kiireellisissä tapauksissa on käytössä HUS lasten ja nuorten päivystys alle 16-vuotiaille lapsille. HUS:ssa lasten ja nuorten lähin päivystys on Uudessa Lasten sairaalassa. Yli 16-vuotiaille lapsille lähin päivystys on Meilahden yhteispäivystys. Kiireellisissä tapauksissa soita Päivystysapuun 116 117. Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetaan hätänumeroon 112.

Alle 16- vuotiaat

Uusi Lastensairaala

Stenbäckinkatu 9
1.kerros A-ovi

Yli 16-vuotiaat

Meilahden yhteispäivystys

Paciuksenkatu 3
p. 09 471 71120

4.3.2 Ravitsemus

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

Auroranmäessä työskentelee kotihuollon ohjaaja, joka vastaa ruokahuollosta ja on koulutukseltaan ravintolakokki. Kotihuollon ohjaaja tekee ruokatilaukset ja valmistaa lounaan ja päivällisen arkena. Viikonloppuisin ohjaajat valmistavat ruoan. Kotihuollon ohjaaja seuraa ruoan kulutusta ja hävikkiä sekä kartoittaa lasten mieltymykset. Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyteen, ruoan houkuttelevaan tarjontaan ja aseteluun, ruokalistan kierto ja valinnanmahdollisuuksiin.

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

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Auroranmäen vastaanotossa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaoheja, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

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

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

Auroranmäen vastaanotossa noudatetaan yleisiä hygieniaoheja ja toimintatapoja. Osastoilla ja kiinteistöissä on laitoshuollon henkilökuntaa, joka hoitaa ylläpitosiivouksen. Lisäksi yläpölyt puhdistetaan vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta osastoilla työskenteleviltä edellytetään hygieniapassin hankkimista. Jos työntekijällä ei ole hygieniapassia, voi hän suorittaa sen Helsingin kaupungin omissa koulutuksissa, joita järjestetään vuosittain.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien lasten ja perheiden kohdalla yleisiä hygieniaoheja, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Epidemiatilanteissa (esim covid-19, syyhy) Auroranmäen vastaanotossa noudatetaan tartuntatautiviranomaisten ja Helsingin kaupungin antamia suosituksia ja määräyksiä liittyen varautumiseen, suojautumiseen ja hygieniaan. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

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

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

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

Vakinaisella henkilöstöllä on voimassa oleva lääkelupa Auroranmäen vastaanottoon. Uusi työntekijä suorittaa sen koeajan puitteissa. Myös pidemmissä määräaikaissa sijaisuuksissa on lääkehoitoluvallisia työntekijöitä. Työvuorosunnittelusta vastaava lähiesihenkilö huomioi lääkehoitoluvallisten työntekijöiden riittävyyden vuorokohtaisesti.

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

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

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

Auroranmäellä hyödynnetään sairaanhoitajien ammatillista erityisosaamista osana lääkehoidon omavalvontaa. Auroranmäen vastaanotossa on esihenkilöistä ja yksikön sairaanhoitajista koostuva kokousrakenne. Sairaanhoitajakokoukset järjestetään joka toinen kuukausi. Sotepe-tasolla lääkehoitolupaprosessi itsessään varmistaa lääkehoitoon kouluttamattoman henkilöstön osaamista lähikoulutuksen (4 pv) myötä.

Lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan Haipro-kanavalla. Yksikkökohtaisessa liiteosiossa tulee tunnistaa oman yksikön Haipro-ilmoitusten pohjalta mahdolliset lääkehoidon riskit ja tuoda esiin niitä ehkäisevät tai vähentävät toimenpiteet. Haipro-järjestelmään dokumentoituvat siten kaikki yksikössä tehdyt ilmoitukset. Niiden pohjalta esihenkilötason on mahdollista tunnistaa esimerkiksi lisäkoulutustarpeita. Yksikkötasoisesti Haiprot käsitellään yksiköiden omissa kokousrakenteissa. Lisäksi vakavat Haipro-ilmoitukset käsitellään kuukausittain lastensuojelun yhteisessä asiakasturvallisuuskokouksessa. Haipro koulutus on pakollinen kaikille vakituisille työntekijöille.

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

Auroranmäellä Haiprot käsitellään osastojen omissa kokousrakenteissa. Mikäli ilmoitus vaatii akuutteja toimenpiteitä, ne toteutetaan tarvittavassa laajuudessa heti. Toisinaan ilmoituksessa on jo valmiiksi kirjattu kehittämistoimenpide tai tunnistettu sen tarve. Tehtyjä hairproilmoituksia seurataan myös yksikön asiakasturvallisuuskokouksissa.

Apottiin lääkehoidon kirjaaminen tapahtuu useamman vaiheen kautta. Kirjaamisen tueksi on rakennettu yksikkökohtaista ohjeistusta.

Tukea saadaan aina tarvittaessa lääkehoidosta vastaavasta erityissuunnittelijalta sekä hallinnolliselta ylläkärltä. Omavalvontaohjelman seurattavissa raportoinneissa ilmoitetaan Haipro-ilmoitusten lukumäärät.

Omavalvontaohjelmaan kuuluu yhteistyössä HUS-apteekin kanssa tehtävät vuosittaiset lääketurvallisuuden auditoinnit. Auditointiraportti auttaa yksikköä kehittämään lääkehoitoaan. Auditoinneilla otetaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, hairproilmoituksiin sekä lääkehoitoon ja sen järjestämiseen.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

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

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

Lääkinnälliset laitteet tilataan valti -järjestelmän kautta.

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

Lääkinällisiä laitteita käytävällä henkilökunnalla tulee olla riittävä, turvallisen käytön edellyttämä osaaminen. Ympäri vuorokautisessa vastaanottotoiminnassa käytössä olevien lääkinällisten laitteiden osaaminen hankitaan jo peruskoulutuksen aikana. Yksikön sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkinällisten laitteiden käytön perehdytyksestä muulle henkilökunnalle.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Päivi Tuominen

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Auroranmäen vastaanotto tarjoaa ympäri vuorokautista palvelua kiireellisen sijoituksen tarpeessa oleville 13–17-vuotiaille helsinkiläisille lapsille. Auroranmäen vaativassa vastaanotossa on yhteensä 10 asiakaspaikkaa.

Asiakkuus Auroranmäen vastaanotossa voi alkaa ainoastaan viranomaispäätöksenä tehdyllä sijoituspäätöksellä kiireellisenä sijoituksena. Päätöksentekijän voi olla joko lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä tai muu, asiaa hoitava sosiaalityöntekijä.

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

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Lastensuojelulaitoksessa, jossa sijoitetun lapsen hoito ja huolenpito järjestetään, laaditaan yleinen lastensuojelulain vaatima hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sijaishuoltotoiminnan tulee olla lainmukaista, turvallista sekä laadultaan sellaista, että lasten tarpeisiin voidaan vastata ja sijaishuollolle asetettuja tavoitteita saavuttaa. Lapsen oikeudet muodostavat keskeisen pohjan laadukkaalle sijaishuollolle.

Auroranmäen vastaanotossa on osana omavalvontaa erillinen Hyvän kohtelun suunnitelma. Suunnitelman tarkoituksena on turvata lasten oikeuksien toteutuminen sijoituksen aikana. Lapsen oikeuksien turvaamisella tarkoitetaan, että lapsia kohdellaan asianmukaisesti sekä kunnioittavasti ja että jokaisen lapsen tuen tarpeisiin vastataan suunnitelmallisesti, turvallisesti ja laadukkaasti. Jokaisella lapsella on oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon.

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

TUEN TARPEEN ARVIOINTI

Lapsen kehitykselliset tarpeet



Vanhempien voimavarat ja tuen tarve



Lapsen sijoituessa Auroranmäen vastaanottoon järjestetään hänen asioissaan ensimmäinen tavoiteneuvottelu viiden vuorokauden sisällä. Neuvotteluun osallistuvat lapsen vastuusosiaalityöntekijä, lapsi vanhempien sekä Auroranmäen henkilökuntaa. Tässä neuvottelussa sovitaan ja kirjataan muistioon tavoitteet ja suunnitelma arviointijaksolle.

Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjauksina ja lisäksi lapsen ja perheen kanssa yhdessä laaditaan palvelusuunnitelma, jota tarkastellaan jokaisessa neuvottelussa.

Lapsen ja perheen tilanteesta tuotetaan kirjallinen työskentely-yhteenveto, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle lapsen palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai lapsen toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

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

Jakson aikana pidetään seuraava neuvottelu viimeistään 30 vuorokauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapsen ja perheen

jatkosuunnitelmasta, joka käydään läpi lapsen ja huoltajan kanssa. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palveluntarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen vanhempiensa, läheisten tai laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Työskentelyn yhteenvedossa otetaan kantaa lapsen ja perheen tilanteen jatkosuunnitelmaan.

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

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

Auroranmäen vastaanotossa käytössä yhtenäinen työskentelymalli- prosessityökalu- arviointityöskentelyyn. Prosessityökalu ohjaa ja muistuttaa työntekijää lapsen sijoitusprosessin eri vaiheista. Prosessityökalu löytyy yksikön teams-kanavalta sekä perehdytyskansioista.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Auroranmäen vastaanotossa asiakkaana oleva lapsi on toiminnan keskiössä. Lapsen mielipide on tärkeä ja se otetaan huomioon. Lapsi on osallisena ikätasoisesti ja turvallisella tavalla, ja osallisuus on merkittävä kaikkeen arviointiin vaikuttava elementti. Lasten ja nuorten mukaan ottaminen oman hoidon, huolenpidon, arvioinnin ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Nuoren kanssa tehdään myös osallistavaa kirjaamista, jolloin nuori pääsee itse kertomaan mitä hänestä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Auroranmäen vastaanotossa asiakasta informoidaan kirjaamisesta.

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallistua kirjausten tekemiseen yhdessä työntekijän kanssa. Osallistavassa kirjaamisessa asiakas on mukana esimerkiksi yhteenvedon tai päivittäiskirjauksen tekemisessä. Kirjaukset kirjoitetaan asiakasta kunnioittaen ja ammatillista harkintaa käyttäen. Ohjaaja ja asiakas voivat olla myös eri mieltä ja tällöin on hyvä kirjoittaa kirjaukseen kummankin osapuolen näkemykset. Kirjauksissa tulee selkeästi erottaa asiakkaan kertomat asiat ohjaajan omasta tekstistä. Asiakas ja omainen on koko ajan tietoinen kirjaamisesta ja siitä, miten asiakas saa asiakirjansa tutustuttavakseen.

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

Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan ja läheisiään sijoituksen aikana. Vanhempien tai huoltajien osallisuus on ensiarvoisen tärkeää lapsen tilanteen selvittämisessä ja on tärkeää, että vanhemmat ja lapsi ovat mukana suunnittelemassa ja arvioimassa sijoituksen tavoitteita ja toteuttamista. Vanhempien ja läheisten mukaan ottaminen lisää myös heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Vanhempien asenteella vastaanottoaikoja kohtaan on merkittävä vaikutus lasten ja nuorten arvioinnin ja kohtaamisen onnistumiselle. Mikäli yhteydenpitoa

joudutaan kuitenkin rajoittamaan, tulee rajoittamiselle olla lastensuojelulain perusteet ja siitä tehdään aina päätös.

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

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

Vastaanottotyössä myös dokumenttipohjat ohjaavat vahvasti asiakkaan osallistamiseen. Sekä palvelusuunnitelmassa että arviointiyhteenvedossa tulee olla kirjattuna sekä lapsen että vanhemman näkemykset tilanteesta. Auroanmäen vastaanotossa lapsi/vanhempi osallistuu arviointijakson suunnitteluun ja arviointiin, lapset ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti.

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

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

Auroranmäen vastaanotossa kerätään myös asiakkaiden kokemuksia ja palautetta toiminnasta Feedbackly- työkalun avulla.

Palautteen perusteella työskentelyä muokataan niin, että asiakas kokee hyötävänsä siitä mahdollisimman paljon. Tällä tavalla jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat kuulluksi ja niihin voidaan vastata paremmin.

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

Helsingin sotepessa käytössä verkkosivuilla oleva asiakkaan/ potilaan ja heidän läheistensä nimetön vaaratapahtumailmoitus.

- Asiakas, potilas ja läheinen voi tuoda esille hoidossa tai palvelussa havaitsemia vaaratapahtumia, läheltä piti-tilanteita ja epäkohtia.
- Ilmoituksen tekeminen onnistuu helposti verkkosivulla olevan linkin kautta tai QR-koodilla, jotka ovat esillä Auroranmäen vastaanotossa yleisissä tiloissa.
- Ilmoitus tehdään nimettömänä, ilman tunnistetietoja.
- Asiakas/ potilas saa ilmoitukseensa automaattisesti kiitosviestin. Erillistä vastausta ilmoitukseen ei saa.

- Ilmoitukset ohjautuvat HaiProon ja ovat helposti käsiteltävissä ja hyödynnettävissä muiden HaiPro-ilmoitusten ohella.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

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

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

Helsingin kaupungin kirjaamon yhteystiedot

helsinki.kirjaamo@hel.fi

Palvelupuhelinnumero: 09- 310 13700

Käyntiosoite:

Kaupungintalo, Pohjoisesplanadi 11–13, Helsinki 17

Postiosoite:

Helsingin kaupungin kirjaamo,
toimialan nimi,

PL 10, 00099

HELSINGIN KAUPUNKI

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto eli ESAVI yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000

Avoimena: ma–pe klo 8.00–16.15

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

Helsingin toimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen

Eduskunnan oikeusasiamies:

Lisätietoja palvelusta www.oikeusasiamies.fi

Postiosoite:

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

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

Soveltuvia tutkintoja vastaanottoyksöiden ohjaajiksi ovat:

Kouluasteisista tutkinnoista:

lähihoitaja

Ennen 2005 valmistuneet:

- kehitysvammaisten hoitaja
- kodinhoitaja
- nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja
- lastenhoitaja
- nuoriso- ja yhteisöohjaaja

AMK-asteisista:

sosionomi, sairaanhoitaja, yhteisöpedagogi, kuntoutuksenohjaaja amk

Ennen 2005 valmistuneet:

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

Sosiaaliohjaaja työnimikkeellä työskentelevällä on oltava sosionomin tai muu yllä mainittu ennen 2005 vuotta suoritettu tutkinto.

Sairanhoitajana toimivalla tulee olla sairaanhoitajan tutkinto.

Toimintaterapeutilla tulee olla toimintaterapeutin tutkinto. Toimintaterapeutin työnkuvaan kuuluu ammatillisen osaamisen toteuttaminen, arvio asiakkaan toiminnallisuudesta sekä tiimityöskentely. Koordinoitu vastuu asiakasprosessista sekä vastuu työskentely-yhteenvedosta. Arviointimenetelmien ja näyttöön perustuvien menetelmien tarkoituksenmukainen, systemaattinen käyttö. Työssä havaittujen riskitekijöiden ja ilmiöiden esiintuominen ja analyyttinen arviointi ja reflektointi.

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

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

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

Lasten hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan aina työvuorosuunnittelussa huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja työntekijöiden osaamisesta osastoilla ja yksiköissä. Auroranmäen vaativassa vastaanotossa henkilöstömitoitus hoidettavaa lasta kohden on hoito- ja kasvatustehtävissä 2,4.

Vastaanottoyksikköön henkilöstöä palkatessa noudatetaan yllä mainittuja reunaehtoja.

Palkattavan henkilön suomen kielen taito arvioidaan haastattelun yhteydessä. Työsuhteeseen palkattava henkilö toimittaa nähtäväksi tutkintotodistuksen ja hänen ammattioikeutensa tarkistetaan Julki-Terhikistä.

Rikostaustaote pyydetään kaikilta työntekijöiltä, myös keikkaluontoista työtä tekevilta (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Toistaiseksi voimassa oleviin ja yli 6kk määräaikaisiin työsuhteisiin palkattavalta henkilökunnalta vaaditaan myös työhöntulotarkastus sekä huumausaineseula sekä tartuntatautilain 55 § mukainen tuberkuloosi selvitys.

Lasten ja nuorten ja perhehoidon yksikössä, johon Auroranmäen vastaanotto kuuluu, huolehditaan työntekijöiden ammattitaidon pysyvyydestä ja täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnalla on valmiudet toimia hätä- ja ensiaputaitoja vaativissa tilanteissa. Helsingin kaupungin yhteisten keskitettyjen koulutusten kautta henkilökunta osallistuu valmiuksien ylläpitokoulutuksiin. Työntekijöiden täydennyskoulutus noudattaa vastaanotto toimintaan kohdennettuja koulutusmoduuleita, jotka muodostuvat pakollisista ja valinnaisista lisäkoulutuksista.

Auroranmäen vastaanotossa on käytössä LAVAPE vastaanottojen yhteinen täydennyskoulutussuunnitelma, joka määrittää pakolliset ja täydentävät koulutukset. Henkilöstö koulutetaan asiakastietojärjestelmän käyttöön, sosiaalihuollon kirjaamiseen, FIT-palautetietoiseen työskentelyyn sekä lääkehoitoon ja AVEKKI-menetelmään. Lisäksi Auroranmäen vastaanotossa esihenkilöt ja henkilökunta laatii henkilökohtaiset täydennyskoulutussuunnitelmat vuosittain. Auroranmäen vastaanotossa henkilökuntaa koulutetaan muun muassa kriisi- ja traumatyöhön liittyen, päihdetyönkoulutusta, nepsyvalmennukseen (20 op) ja perhearviointiin (Bentovim-Miller Perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmät).

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne Auroranmäen vastaanotto		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Lastenkodin johtaja	1	0%
Johtava ohjaaja	2	100%
Ohjaaja AMK	12	100%
Toimintaterapeutti AMK	1	100%
Sairaanhoitaja	4	100%
Ohjaaja (kouluasteinen)	5	100%
Psykologi	1	0%
Kotihuollonohjaaja	1	0%
Yhteensä	27	

Henkilöstön riittävyyteen liittyvät riskit konkretisoituvat erityisesti sijaisten saatavuudessa. Ajoittain on vaikea saada sijaisia, vaikka siihen olisi hallinnollisesti lupa. Henkilökunta joutuu

venymään tuplavuoroihin, eikä haastavia asiakastilanteita saada turvattua parhaalla mahdollisella tavalla. Korjaavana ja ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä turvataan sijaisten saatavuus yksikön omalla sijaispoolilla sekä sen jatkuvalla täydentämisellä. Henkilökunnan tuplavuoroja ja ylitoita seurataan, sillä pitkittyneessä tilanteessa ne lisäävät merkittävästi vakituisen henkilöstön kuormitusta ja estävät riittävää työstä palautumista.

Myös yövuoroihin liittyy riskinsä. Yöaikaan kummallakin osastolla on yksi työntekijä vuorossa. Tämän lisäksi yövuorossa on turvayökkö. Turvayökkö vaihtuu osastojen listasunnittelussa 8 päivän välein. Näin ollen Auroranmäen vastaanotossa on aina yöaikaan 3 työntekijää, päivystysviikoilla myös päivystys vakanssilaisten tunnit kohdennetaan päivystävälle osastolle. Kriisitilanteissa (mm. uuden asiakkaan vastaanottaminen, eristys ja seuranta, sairaalaan vienti) riittävän resurssin järjestäminen voi olla haaste, jotta osasto ei jää valvomatta ja tilannetta hoitamaan saadaan tarvittava resurssi. Auroranmäen vastaanotossa on käytössä virka-ajan ulkopuolinen varallaolojärjestelmä ja siinä toimivat esihenkilöt ovat velvoitettuja saapumaan yksikköön kahden tunnin sisällä yhteydenotosta. Mikäli oman osaston tilanne on akuutti, ei sitä jätetä koskaan valvomatta. Henkilöturvahälytys tilanteissa apuun tullaan muilta osastoilta sekä Auroran sairaala-alueen vartijapalvelusta sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä 112, jotta saadaan tarvittava apu yksikköön.

Auroranmäen vastaanotto kuuluu Helsingin kaupungin nuorten vastaanottojen päivystysrinkiin. Päivystysviikkoja on molemmilla osastoilla vuositasolla 6, Auroranmäellä yhteensä 12. Päivystysviikon aikana on mahdollista, että osastolle sijoitetaan lyhytaikaisesti ulkopaikkakuntalainen kiireellisesti sijoitettu tai huostaanotettu lapsi, joka on poistunut luvatta sijoituspaikastaan tai helsinkiläinen lapsi, joka tarvitsee kiireellistä sijoitusta virka-ajan ulkopuolella, mutta hänelle ei ole osoiteta Helsingin nuorten vastaanotoista juuri sillä hetkellä paikkaa. Päivystysosasto tarjoaa tilapäistä huolenpitoa ja päivystysosastolle saapuva lapsi viipty osastolla lyhytaikaisesti.

Helsingin nuorten vastaanotoissa on 3 päivystysvakanssilla työskentelevää työntekijää, joiden työresurssi sijoitetaan päivystävälle osastolle.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Auroranmäellä henkilöstön perehdytystä ja osaamista vahvistetaan kattavalla perehdytyksellä. Kun uusi työntekijä aloittaa, varmistetaan hänelle ensimmäisillä työviikoilla 2–3 perehdytyspäivää lähiesihenkilön kanssa. Työntekijä saa myös kirjallisen Auroranmäen perehdytyspaketin. Auroranmäen perehdytyspaketti pitää sisällään kattavasti tietoa perustietoa lastensuojelusta sekä käytännönläheistä infoa Auroranmäen toimintatavoista. Perehdytyspaketissa on myös check-list, mitä työntekijä täyttää perehdytyksen edetessä. Työntekijä osallistuu myös SOTEPE:n sekä oman työn sisällöllisiin erilaisiin koulutuksiin suunnitelmallisesti.

Työntekijöiden onnistumiskeskustelu käydään kerran vuodessa oman lähiesihenkilön kanssa. Lisäksi työryhmä ja esihenkilö käyvät kerran vuodessa ryhmämuotoisen Onni- keskustelun. Onnistumiskeskusteluissa mietitään yhdessä, miten työn tavoitteissa onnistuttiin päättyneellä kaudella ja tehdä työsuorituksen arviointia (TSA), mitkä ovat alkavan kauden päätavoitteet ja mitä työn sujuminen edellyttää, mitä osaamista pitää vahvistaa ja miten uuden oppiminen työssäsä on mahdollista toteuttaa, millaista tukea työntekijä tarvitsee esihenkilöltä tai työyhteisöltä, jotta työ sujuu sekä mikä vahvistaa hyvinvointia ja innostuksen lähteitä työssä.

Auroranmäen vastaanotossa on käytössä lyhytaikaisiin työsuhteisiin otettaville työntekijöille oma Sijaisten perehdytyspaketti.

Johtava ohjaaja käy vuosittain oman työryhmänsä työntekijöiden kanssa Onni- keskustelut ja tekee yhdessä työntekijän kanssa tavoitteen asettelua tulevaan, yhtenä osa-alueena osaamisen vahvistaminen. Auroranmäen vastaanotossa on joka viikko esihenkilökokous. Esihenkilökokouksessa käydään läpi esihenkilötyöhön liittyvät toiminnan johtamiseen vaikuttavat asiat ja linjaukset. Kokousrakenteessa seurataan kvartaaleittain myös omavalvonnan seurantatietoja.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

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

Toimialan yhteisten palveluiden (Hallinnon) Tuki-, tila- ja turvallisuuspalvelujen turvallisuus ja varautuminen yksikkö vastaa toimialan sisäisestä turvallisuusohjauksesta ja koordinoi riskienhallintaa. Lisäksi yksikkö vastaa vartiointiin ja järjestyksenvalvontaan liittyvistä sekä varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan palveluista. Toimialakohtaisten turvallisuusasioiden järjestämiseksi sosiaali- ja terveystoimialalla toimii turvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden, pelastusturvallisuuden, tietoturvan, tietosuojan, työturvallisuuden, potilas- ja asiakasturvallisuuden, ympäristöturvallisuuden, varautumisen ja riskienhallinnan nimettyjä asiantuntijoita. He avustavat johtoa ja esihenkilöitä omalla vastuualueellaan.

Työsuojelusta vastaa työnantaja. Käytännön turvallisuusjohtaminen tapahtuu yksikössä. Jokaisen työntekijän vastuulla on hyvä työkäyttäytyminen sekä työvälineistä ja työympäristöstä huolehtiminen. Lastenkodin johtajan tehtävä on seurata tapahtuneita uhka- ja väkivaltatilanteita ja raportoida niistä. Hän tekee esityksiä toiminnan kehittämiseksi ylimmälle johdolle ja seuraa ylimmän johdon määrittämien toimenpiteiden toteutumista. Hän huolehtii ohjeistusten laatimisesta ja toimintamallien suunnittelusta ja toteutumisesta. Lisäksi hän huolehtii lähiesihenkilöiden valmiudesta henkilöstön perehdyttämiseksi turvallisuusohjeisiin.

Lähiesihenkilöt vastaavat työturvallisuuden toteutumisesta päivittäisessä työssä ja varmistaa, että työympäristön vaarat ja riskit on tunnistettu. He suunnittelevat ja toteuttavat toimenpiteitä väkivaltariskin pienentämiseksi ja poistamiseksi yhdessä työryhmän tai lastenkodin johtajan kanssa. Johtava ohjaaja varmistaa henkilöstön riittävän osaamisen ja tukee ja kannustaa työntekijöitä turvalliseen toimintaan. Auroranmäen esihenkilöt suorittavat SOTEPE:n esihenkilöille suunnattuja työsuojelu, uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaa sekä riskienhallintaa sisältävien koulutuksia.

Työntekijän vastuulla on tuntee turvallisuusohjeet, toimintamallit ja noudattaa niitä. Heidän vastuullaan on käyttää annettuja turvallisuutta tukevia laitteita esim. henkilöturvahälytin ja huolehtia omasta ja muiden turvallisuudesta. Jokaisen työntekijän vastuulla on havainnoida nuorten toimintaa osastolla ja ennakoita mahdollisia uhka ja vaaratilanteita. Työntekijä ilmoittaa havaitsemistaan puutteista esihenkilöille sekä ilmoittaa tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista Työsuojelupakissa.

Vaativana vastaanottolaitoksena Auroranmäen vastaanotossa on ilmeinen väkivallan uhka. Erilaisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin on olemassa ohjeistus. Yleinen ohjeistus varautumisesta ja valmistautumisesta uhkaaviin tilanteisiin osastoilla on olemassa oma ohje. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy ja hallinta ovat osa työturvallisuuden perusteita. Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta koostuu ennaltaehkäisystä, oikeasta toiminnasta tilanteen sattuessa sekä tilanteen jälkihoidosta.

Auroranmäen vastaanotossa tehdään säännöllisesti turvallisuuskierroksia työturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi. Turvallisuuskierroksia johtaa osastojen turvallisuusvastaavat. Turvallisuuskierroksilla täytetään aina oma turvallisuuslomake, jonka tiedot viedään työsuojelupakkiin. Turvallisuuskierroksilla kerätyt tiedot käydään läpi Auroranmäen turvallisuustiimissä sekä esihenkilökokouksissa, jossa sovitaan myös mahdolliset toimenpiteet.

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

Auroranmäen vastaanotossa on käytössä henkilöturvajärjestelmä Tunstall, se paikantaa hälytyksen lähtöpaikan. Ulko-ovet ja piha-alue on kameravalvottuja ja järjestelmän näyttö on jokaisen osaston toimistossa. Työntekijöillä on mahdollisuus nähdä kuka tai keitä ulko-ovella on ja onko piha-alueella muita ihmisiä. Työntekijät perehdytetään turvajärjestelmien käyttöön.

Auroranmäen vastaanoton sijainti Auroran sairaala-alueella mahdollistaa vartijapalvelun käytön ympärivuorokautisesti. Auroran sairaala-alueen vartijat tekevät päivittäiset kierrokset vastaanoton tiloissa. Vartijapalvelu on tilanteisiin, joissa työntekijät kokevat tarvitsevansa vartijan turvaamaan omaa turvallisuuttaan. Vartijapalveluilla turvataan lapsia ja henkilöstöä tilanteissa, joissa on merkittävä väkivallan uhka. Lastensuojelulaitosten osastolle voidaan tilata vartija, jos henkilökunnan ja/tai lasten turvallisuus vaarantuu. Vartijapalveluiden päätarkoitus on henkilökunnan turvaaminen ja lasten turvaaminen hätävarjeluperusteisesti. Hälytysvartiointi on tarkoitettu akuuttiin tilanteeseen, jossa laitoksen henkilökuntaan tai siellä asuviin lapsiin kohdistuu vaara- ja uhkatilanne.

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

Auroranmäen vastaanotolla on oma kemikaaliluettelo osana työturvallisuutta. Kemikaaliluettelot löydät osastojen toimistoista.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa Auroranmäen vastaanoton asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja siten lisää asiakasturvallisuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntatautilain mukaisten velvoitteiden täyttymisen varmistetaan. Auroranmäen vastaanotossa työskentelevien työntekijöiden rokotussuoja määritellään tarkemmin työterveyden laatimassa työpaikkaselvityksessä.

Henkilökunnalta edellytetään tartuntalain 48 § mukainen henkilöstön rokotesuoja ja kausi influenssarokote, sekä terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi. Henkilökunta antaa selvityksen esihenkilölle. Tarvittaessa henkilökunnan tulee käyttää hengityssuojainta. Sairaana ei myöskään tulla työhön.

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

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Auroranmäen vastaanotto sijaitsee osoitteessa Nordenskiöldinkatu 20 Auroran sairaalan alueella. Auroranmäen vastaanotossa on tilat kahdelle osastolle, vaativan hoidon vastaanotto-osastot Nova (A-rappu) ja Luna (B-rappu). Auroranmäen tilat ovat tarkoitukseen sopivat ja juuri remontoit. Molemmilla osastoilla on käytössä 5 huonetta nuorille sekä oleskelutila, keittiö, wc -ja suihkutilat sekä kodinhoituhuone. Molemmilla osastoilla on omat rauhoittumishuoneet, jotka sijaitsevat muista osaston tiloista erillään. Lisäksi osastojen yhteisessä käytössä on parveke, ulkoilupiha sekä kuntosali. Henkilökunnalle on toimistotilat sekä pukuhuone. Luna osaston tiloissa on neuvotteluhuone, johtajan toimisto sekä psykologin ja osastosihteerin toimisto. Novan tiloissa on lisäksi neuvotteluhuone, lääke- ja lääkärinhuone sekä johtavien ohjaajien toimisto. Tilaa on yhteensä 680 neliötä.

Tiloissa on toimivat ATK-yhteydet, kameravalvonta ulko-ovilla ja eristyshuoneessa ja hälytysjärjestelmä. Tilat omistaa Helsingin Kaupunkiympäristö.

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje. Laitoshuolto vastaa siivouksesta ja pyykkihuollosta sovitun työnjaon mukaan. Ohjaajille kuuluu työnkuvaan kodinhoidollisia tehtäviä. Kiinteistöpalvelut on ulkoistettu. Auroranmäessä teknisistä sisätoista ja ulkotöistä vastaa Helsingin kaupunki ympäristö. Palveluun liittyy toistuvia työsuorituksia, kohdekierroksia sekä käyttäjän toimesta tehtäviä palvelupyynnöitä.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, jotka ovat terveydensuojelulain mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille. Näitä ovat ikääntyneiden palveluasumisen ja laitoshoidon yksiköt, vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluyksiköt, mielenterveys- ja päihdekuntoutujienyksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit. Auroranmäen vastaanottoon on tehty Helsingin kaupungin Elintarviketurvallisuusyksikön Oiva-tarkastus vuonna 2024.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Auroranmäen vastaanotossa toteutetaan vuosittain työsuojelupakin vaarojen arviointi. Vaarojen arvioinnissa tunnistetaan vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa mahdolliset terveyshaittaa aiheuttavat riskit.

Yksikö toimii Auroranmäen vastaanoton tiloissa, joissa on yhteiskäyttötiloja ja tehostetun perhetyön käytössä olevat tilat. Vaarojen arvioinnissa on huomioitu seuraavat osa-alueet fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus sekä kemialliset olosuhteet.

Huomioiden asiakastyö ja perustehtävä on kemiallisena riskitekijänä huomioitava toiminnon, joihin sisältyy terveysriski esimerkiksi riskiryhmään kuuluvat henkilöt ja tartuntataudit. Kemiallisissa riskitekijöissä tulee huomioida haittaeläimet ja tuholaiset esimerkiksi täit, luteet, syyhyhynny ja kihomadot. Niiden leviämisen estämiseksi tehdään tarvittavat hoitotoimenpiteet, jotta asiakkaan ja henkilökunnan terveysturvallisuus säilyy. Tarkempaa ohjeistusta saa Husin epidemiologisen yksikön ohjeista. <https://www.hus.fi/ammattilaiselle/ammattilaisten-palvelut-ja-ohjeet/epidemiologia/epidemiologisen-yksikon-ohjeet>

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

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

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

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

7.3 Ympäristötyö

Auroranmäen vastaanotossa lajitellaan sekajäte, biojäte, muovijäte ja pahvijäte erillisiin astioihin osastojen keittiössä ja laitoskeittiössä. Kiinteistön pihalla on roska-astiat kaikille edellä mainituille jätteille. Auroranmäen vastaanoton ekotukihenkilö on kotihuollon ohjaaja Sanna Tähtinen.

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

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

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Auroranmäen vastaanotossa on käytössä iLog lukitus, jonka avulla tehdään myös kiinteistön kulunvalvonta. Osastojen ovien sähkölukkoja henkilökunta voi säätää auki tai kiinni asentoon tarpeen mukaisesti. Mikäli osastolla on nuori liikkumavapauden rajoituspäätöksellä, osaston ovet on lukittu. Muussa tapauksessa ne ovat auki asennossa.

Työntekijöillä on käytössään Tunstall henkilöturvahälyttimet, jotka hälyttävät Auroran sairaala-alueen vartijoille. Tunstallin hälytin tarkistetaan aina käyttöön ottaessa toimistoissa olevissa paneelissa. Hälytinten toimintatestaus tehdään kerran viikossa.

Kiinteistön piha-alueella ja ulko-ovilla on kameravalvonta, jonka näytöt ja hallinta ovat osastojen toimistoissa. Samoin erityshuoneissa on käytössä ei-nauhoittava kameravalvonta.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Auroranmäen vastaanotto käyttää erilaisia tuki- ja alihankintapalveluita toiminnalle tueksi. Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluita palvelun laadusta, toimivuudesta, saatavuudesta ja kehityskohteista. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla.

7.5.1 Puhtaanapito

Auroranmäen vastaanotossa ylläpitosiivouksesta vastaa HUS Asvia sairaalahuolto ja laitoshygieneiapalvelut ja Palmia. HUS-Tukipalvelujen laitoshuoltopalvelu koostuu puhtaanapitopalveluista (ylläpito- ja perussiivous, ikkunoiden pesu). Auroranmäen vastaanotossa siivous on tuotettu 5x viikossa. Laitoshuolto on myös kuljettanut likaisen pyykin pussit pesulapalveluun kuljetusta varten.

7.5.2 Ateriapalvelut

Auroranmäellä on sopimus palvelukeskus Helsingin kanssa valmisruokien ja puolivalmisteiden toimittamisesta poikkeustilanteissa. Tällaiset poikkeukset voivat olla esimerkiksi kotihuollon ohjaajan sairastuminen tai koulutuspäivä.

7.5.3 Kiinteistöhuolto

Kiinteistön huoltopalvelut tulevat Auroramäen vastaanottoon kaupungin omana tuotantona, joka koskee koko Auroran sairaalan aluetta. Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus.

7.5.4 Vartijapalvelut

Auroramäen vastaanotossa on saatavilla ympärivuorokautisesti Auroran sairaala-alueen vartijapalvelu.

Kohde-esihenkilö Mika Lassila

Turvallisuuspalvelut

Palmia Oy

mika.lassila@palmia.fi

040 354 3504

7.5.5 tulkkipalvelut

Auroramäen vastaanotossa tulkkipalveluiden käyttö on mahdollista asiakastilanteissa. Yleisimmin tulkkipalveluita käytetään lapsen vanhempien kanssa käytyjen keskusteluiden avuksi, toisinaan myös lasten kanssa työskentelyssä. Joissakin tapauksissa asiakkuuden yhteenvedot käännetään lapsen ja vanhemman äidinkielelle. Tulkkipalvelut tilataan kaupungin ohjeistuksen mukaisesti limiitti Bostia käyttäen. Tulkkipalvelut tilataan sähköisen järjestelmän kautta Tultra Oy, Sematix Oy ja Tulka Oy.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Sosiaali- ja terveysalan valvontalakiin liittyen omavalvonnan raportoitavia tunnuslukuja Auroramäen vastaanoton osalta ovat:

- Asiakaspalaute
- Henkilöstön tekemien Haipro-ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Asiakkaiden ja läheisten tekemien Haipro-ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Spro-ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet

- Muistutusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Kantelujen määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Muu valvonnallinen sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Apotien auditointien sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Työsuojelupakin ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Henkilöstökyselyiden sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelmaa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti Auroranmäen vastaanoton esihenkilökokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö. Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon.

Allekirjoittajia ovat nuorten vastaanotto Auroranmäen vastuhenkilö eli lastenkodin johtaja ja hänestä seuraava esihenkilö.

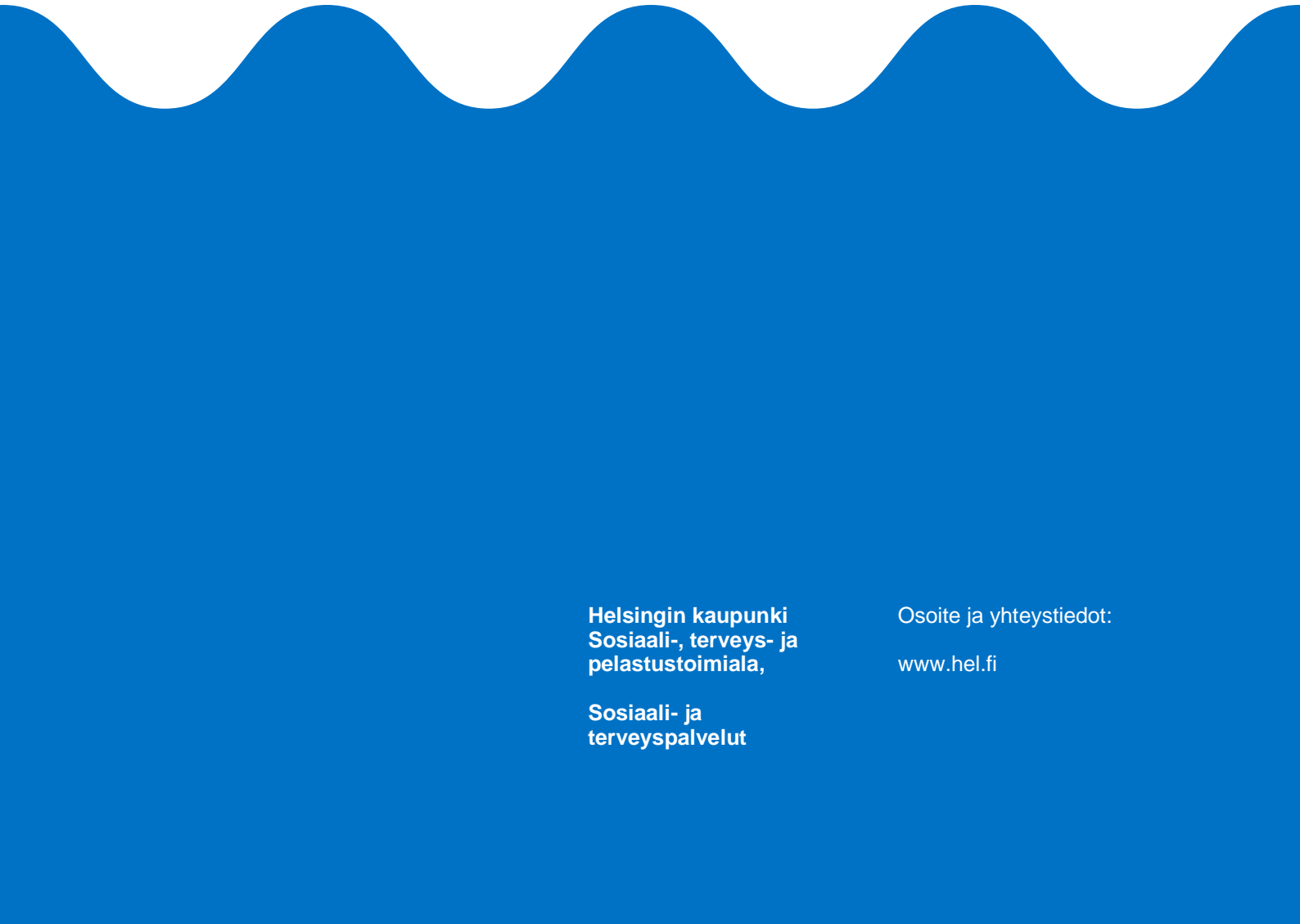
Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä osastojemme asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on sähköisenä versiona julkisesti luettavissa kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.hel.fi/sote.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Auroranmäen omavalvontasuunnitelma

Riikka Sirkiä
Lastenkodin johtaja

Päivi Tuominen
Lasten ja nuorten vastaanoton ja
perhehoidon päällikkö



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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi