



## Lasten vastaanotto Oulunkylä Omavalvontasuunnitelma

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>6</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	6
1.2.	Yksikön tiedot	6
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>8</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	9
3.2	Varautuminen ja valmius	11
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	11
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>13</b>
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>	14
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	15
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	16
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	16
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	17
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	18
4.4	Lääkehoito	19
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	19
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	20
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	20
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>21</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	21
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	22
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	24
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	25
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	26
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	27
5.7	Muistutukset ja kantelut	27
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>29</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	29
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	31
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	32
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	33
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	34
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>35</b>
7.1	Toimintaympäristö	35
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	35
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	35
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	36
7.3	Ympäristötyö	36
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	37
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	37
7.5.1	Kuljetukset	38
7.5.2	Ateriapalvelut	39
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>39</b>
8.1	Raportointi	39
8.2	Arkistointi ja viestintä	40
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	40

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Lasten vastaanotto Oulunkylä
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Lasten vastaanotossa hoidetaan pääsääntöisesti 0-12-vuotiaita, akuutin sijaishuollon tarpeessa olevia lapsia. Palvelusta vastaa Helsingin kaupunki ja sitä tarjotaan ympärivuorokautisesti. Palvelun käyttö alkaa useimmiten kiireellisessä sijoitustilanteessa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan kuntouttavaan sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30 + 30 vrk.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	<p>Lasten vastaanotto Oulunkylässä toteutetaan palvelun omavalvontaa kuvaamalla toiminta sekä toimintaperiaatteet mahdollisimman kattavasti. Omavalvonnassa kiinnitetään huomiota toiminnan organisoinnin lisäksi toimintaa ohjaaviin arvoihin sekä tunnistetaan mahdollisia riskejä. Riskien tunnistaminen ohjaa niiden ennaltaehkäisemiseen ja siten mahdollisimman asiakasturvalliseen työskentelyyn, missä huomioidaan myös asiakkaiden asema sekä oikeudet.</p> <p>Omavalvontaan sekä yksikössä tuotettavan palvelun laadunhallintaan liittyviä seurantatietoja ovat Lasten vastaanotto Oulunkylää koskevat Haipro ja Spro ilmoitukset, työsuojelupakin ilmoitukset, säännöllisesti toteutuva vaarojen arviointi sekä systemaattisesti kerättävä asiakaspalaute. Myös palvelua koskevat mahdolliset muistutukset ja kantelut ovat osa omavalvonnan seurantaa. Lisäksi osana omavalvontaa seurataan Hyvän kohtelun suunnitelman (LsL 61 b §) toteutumista osastoittain. Omavalvonnan seurantaan tehdään lasten vastaanoton kaikissa kokousrakenteissa kvartaaleittain. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan tarvittaessa viipymättä.</p> <p>Omavalvonta toteutuu päivittäin jokaisen työntekijän työssä. Lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa mahdollisista työssään havaitsemistaan vaaratilanteista ja epäkohdista, jotta niihin voidaan kohdentaa korjaavia toimenpiteitä.</p> <p>Omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä vastaa lastenkodin johtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnassa vuosittain tai aina toiminnan muuttuessa merkittävällä tavalla. Samassa yhteydessä päivitetään myös Hyvän kohtelun suunnitelma.</p>
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILO JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	<p>Yksikön vastuuhenkilö on lastenkodin johtaja Karoliina Härkönen.</p> <p>Lasten vastaanotossa työskentelee vastuuhenkilön lisäksi 3 johtavaa ohjaajaa, 3 sairaanhoitajaa ja 25 ohjaajaa, joista 4 lähihoitajia ja 21 sosionomi AMK koulutuksen omaavia työntekijöitä. Lasten vastaanotossa on vakansseja yhteensä 32.</p>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	<b>Barnmottagning Oulunkylä</b>
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Barnmottagningen tar huvudsakligen emot barn i åldern 0-12 år som har akut behov av familjehem. Tjänsten ansvaras av Helsingfors stad och erbjuds dygnet runt. Tjänsten inleds oftast som en akut placering eller som en akut stödåtgärd inom öppen vård, där målet är att trygga barnets situation samt att utvärdera barnets och familjens situation. Efter tjänsten återvänder barnet hem med hjälp av arrangerade stödåtgärder inom öppen vård, eller så flyttas barnet till ett rehabiliterande familjehem som motsvarar barnets behov. Tjänstens längd är huvudsakligen 30 + 30 dagar.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	<p>Barnmottagningen i Oulunkylä genomför sin egenkontroll genom att beskriva verksamheten och verksamhetsprinciperna så omfattande som möjligt. I egenkontrollen uppmärksammas organisernarandet av verksamheten, och de värderingar som styr verksamheten, samt identifieras potentiella risker. Riskidentifiering styr insatser för att förebygga dessa och därmed möjliggöra en så säker arbetsmiljö som möjligt för kunderna, där även kundernas ställning och rättigheter beaktas.</p> <p>Uppföljningsdata relaterade till egenkontroll och kvalitetsledning av den tjänst som produceras i enheten är anmälningar relaterade till Barnmottagningen Oulunkylä via Haipro och Spro, anmälningar om arbetarskydd, regelbundet genomförda riskbedömningar samt systematiskt insamlad kundfeedback. Eventuella klagomål och anmälningar gällande tjänsten är också en del av uppföljningen av egenkontrollen. Dessutom uppföljs genomförandet av planen för god behandling (LsL 61 b §) upp enhetsvis som en del av egenkontrollen. Uppföljningen av egenkontrollen sker kvartalsvis i alla mötesstrukturer inom barnmottagningen. Korrigerande åtgärder genomförs vid behov omedelbart.</p> <p>Egenkontrollen genomförs dagligen som en del av varje anställds arbete. Dessutom har varje anställd en lagstadgad skyldighet att rapportera potentiella farosituationer och brister som de upptäcker i sitt arbete, så att korrigerande åtgärder kan vidtas.</p> <p>Det är barnhemmets föreståndare ansvarar för upprättandet och uppdateringen av egenkontrollplanen tillsammans med personalen. Egenkontrollplanen uppdateras årligen eller alltid när verksamheten förändras på ett avsevärt sätt. Samtidigt uppdateras även planen för god behandling.</p>
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH</b>	Enhetens ansvariga person är barnhemmets föreståndare Karoliina Härkönen.

<b>PERSONAL- STRUKTUR</b>	Vid barnmottagningen arbetar förutom den ansvariga personen 3 ledande handledare, 3 sjuksköterskor och 25 handledare, varav 4 är närvårdare och 21 har en YH-examen inom socialt arbete. Det finns totalt 32 tjänster vid barnmottagningen.
-------------------------------	---

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Tämä omavalvontasuunnitelma kuvaa Lasten vastaanotto Oulunkylän toimintaa. Lasten vastaanotto Oulunkylä on yksi Lasten ja nuorten vastaanotto ja perhehoito yksikön (LAVAPE) työyksiköitä. Lasten vastaanotossa tarjotaan ympärivuorokautista sijaishuollon lyhytaikaista laitoshoidoa. Palvelun aloitus perustuu lastensuojelulain mukaisesti sosiaalityöntekijän tekemään sijoituspäätökseen. Lasten vastaanotto Oulunkylässä on yhteensä 20 asiakaspaikkaa:

- Osasto Keltapirtti: 7 asiakaspaikkaa, asiakasprofiilina alle kouluikäiset 0-7-vuotiaat lapset.
- Osasto Sinipirtti: 6 asiakaspaikkaa, asiakasprofiilina kouluikäiset 7-12-vuotiaat lapset.
- Osasto Punapirtti: 7 asiakaspaikkaa, asiakasprofiilina kouluikäiset 7-12-vuotiaat lapset.

Lasten vastaanotossa hoidetaan pääsääntöisesti 0-12-vuotiaita, akuutin sijaishuollon tarpeessa olevia lapsia. Palvelusta vastaa Helsingin kaupunki ja sitä tarjotaan ympärivuorokautisesti. Palvelun käyttö alkaa useimmiten lastensuojelulakiin perustuvassa kiireellisessä sijoitustilanteessa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä. Työskentelyn tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi yhdessä sosiaalityön kanssa. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan kuntouttavaan sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30 + 30 vrk.

Lasten vastaanotto Oulunkylän kohderyhmään kuuluvat:

- Akuutille kaltoin kohtelulle altistuneet lapset ja nuoret (lapsen henki tai hyvinvointi välittömässä vaarassa)
- Vakavasti oirehtivat, itselle tai muille uhkaksi olevat lapset ja nuoret (oirehtivat käyttäytymällä itsetuhoisesti, väkivaltaisesti, mahdollisesti alkamassa olevaa päihteiden käyttöä, rikostelua)
- Lapset ja nuoret, joiden vanhemmillä on vakavia ongelmia ja kodin olosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa välittömästi vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä

Palvelun kriisiluonteisuus ja ennakoimattomuus asettavat omat vaateensa Lasten vastaanotto Oulunkylän omavalvontaan. Siksi omavalvontasuunnitelmassa kiinnitetään huomiota toiminnan organisoinnin kuvaamiseen, tunnistetaan toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita. Erityistä huomiota kiinnitetään mahdollisten riskitekijöiden tunnistamiseen ja niiden ennalta ehkäisemiseen. Toteutuessaan omavalvonta ohjaa Oulunkylän arjessa ja johtamisrakenteissa jatkuvaan toiminnan kehittämiseen sekä asiakasturvalliseen työskentelyyn. Asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaaminen, asiakasturvallisuuden toiminnan varmistaminen ja omavalvonnan säännönmukainen toteuttaminen mahdollistavat laadukkaan ja turvallisen vastaanottopalvelun tuottamisen palveluamme käyttäville lapsille ja heidän vanhemmilleen.

## 1.2. Yksikön tiedot

### Lasten vastaanotto Oulunkylä

Oulunkylän perhekuntoutuskeskus  
Harjantekijäntie 2,  
00640 HELSINKI

### Palvelun vastuhenkilö:

Lastenkodin johtaja Karoliina Härkönen | 09 310 52565 | karoliina.harkonen@hel.fi

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupungin vuoden 2021–2025 strategiassa tavoitteena on ehkäistä lasten, nuorten ja perheiden ongelmien kasautumista ja lastensuojelun tarvetta. Pyrkimyksenä on, että lastensuojelun asiakasmäärän kasvu saadaan pysähtymään ja kääntymään laskuun.

Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävästi kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Eettiset periaatteet ovat vastuullisen toiminnan, terveen työkuultuurin ja työhyvinvoinnin ydin. Eettisten periaatteiden noudattaminen varmistaa, että yksiköissämme on hyvä työskennellä ja että toimintamme on lakien, säädösten, ohjeiden ja normien mukaista. Esihenkilöt huolehtivat siitä, että henkilöstö tiedostaa toimintaa ohjaavat arvot sekä Helsingin kaupungin eettiset periaatteet:

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

**Lastensuojelun tavoitteena** on turvata lapsen hyvän kasvun edellytykset yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä sekä muiden tärkeiden ihmisten ja verkostojen kanssa tilanteessa, jossa on huoli lapsen hyvinvoinnista tai kasvuolosuhteista. Lastensuojeluki säätelee ja ohjaa työyksikössä toteutettavaa lastensuojelullista asiakastyötä. **Lasten vastaanotto Oulunkylän 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.**

Lasten vastaanotto Oulunkylän toimintaa ohjaavia keskeisiä arvoja ovat:

### ASIAKASLÄHTÖISYYS

Työskentely lähtee aina lapsen ja perheen yksilöllisistä tarpeista; hänen kieli, kulttuuri, läheisensä ja lähtötilanteensa huomioiden. Lapsi ja hänen huoltajansa ovat osallisia kaikissa häntä koskevissa asioissa. Työn fokuksessa on lapsen parhaan hakeminen, tarvittava kannattelu ja palvelun jälkeen eteenpäin saattaminen sekä turvallisuudentunteen varmistaminen sijoituksen aikana.

Asiakaslähtöisyyden avainsanoja ovat lapsilähtöisyys, asiakkaan kunnioitus, kuuleminen, tasa-arvoisuus ja tasavertaisuus.

## VASTUULLISUUS

Toimintamme on aikuisjohtoista ja turvallista, jaettu vanhemmuus on yhteisen tiedon tuottamista ja jakamista. Osallistetaan vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen yhteiseen työskentelyyn lapsen ja perheen tueksi. Pyritään siihen, että työskentely on suunnitelmallista prosessin alusta loppuun, työnjako on selkeä ja toimii. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu omasta tunneilmaisuudesta.

Vastuullisuuden avainsanoja ovat työn ilo, sitoutuminen, työturvallisuus, tavoitteiden mukainen työskentely, hyvä dokumentointi ja sensitiivisyys.

## ARVOSTUS

Ihmisen arvon tunnustaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Hyväksytään ihminen yksilönä, vaikkei kaikkia hänen tekojaan. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen.

Lapsen osallisuus on työskentelyssä ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden. Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Vastaanotossa esihenkilöt valvovat työn laatua ja eettisyyttä ja toimivat alaistensa tukena.

Arvostuksen avainsanoja on kunnioittava ilmapiiri, arvostava kohtaaminen, esihenkilötyö ja työn laadun seuranta.

# 3 Riskien hallinta

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. 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 turvallisuus toiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja Helsingin kaupungin strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksikkötason riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa perustehtävien toteutuminen, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle sekä turvata palvelutoiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteessa.

Esihenkilötason vastuulla on 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 myös häiriötilanteissa. Lasten vastaanotto Oulunkylän asiakasturvallisuutta koskevat, tunnistetut riskit on kuvattu tarkemmin niitä koskevissa luvuissa 4.3, 4.4. ja 5.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja asiakasturvallisuutta vaarantavat riskit omalle esimiehelleen joko suullisesti tai kaupungin ilmoitusjärjestelmien kautta (Haipro, Spro tai työsuojelupakki). Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, 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.

Syksyllä 2024 on otettu käyttöön lisäksi asiakkaille ja heidän läheisilleen kohdennettu asiakkaan ja potilaan vaaratapahtumailmoitus. Henkilöstöltä saatavan tiedon lisäksi tarvitaan myös palveluitamme käyttävien palautetta. Asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä ilmoituksen, mikäli kohtaa omassa palvelussaan vaaratapahtumia, läheltä piti-tilanteita tai epäkohtia. Ilmoituksen voi tehdä QR-koodilla, linkin kautta tai paperisena. Ilmoitus tehdään nimettömän ja se ohjautuu Haipro-järjestelmän kautta Lasten vastaanotto Oulunkylään. Ilmoituksista saatavaa tietoa käytetään toiminnan kehittämiseksi eikä ilmoituksen tekijä saa siihen erillistä vastausta. Asiakkaiden tekemät ilmoitukset saadaan erillisenä raporttina Haiprosta.



QR-koodi asiakkaan, potilaan ja läheisen ilmoitus vaaratapahtumasta.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöä.

Lastensuojelun johtajan vetämissä Asiakasturvallisuuskokouksissa käsitellään kuukausittain kootusti alayksiköistä tulleet Haipro- ja Spro-ilmoitukset, vakavat haittatapahtumailmoitukset, toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut sekä mahdolliset valvontaan liittyvät asiat. Asiakasturvallisuuskokous määrittelee tämän pohjalta tarvittavat korjaavat tai toimintaa kehittävät toimenpiteet esiin tulleiden haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi myös alayksikötasolla.

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa Lasten vastaanotto Oulunkylän henkilöstö yhdessä lastenkodin johtajan kanssa tunnistaa ja arvioi vaara- ja kuormitustekijöitä työn tekemisen näkökulmasta. Vaarojen arviointi toteutetaan Lasten vastaanotto Oulunkylässä vuosittain ja tarvittaessa useammin. Vaarojen arviointi on työpaikalla läkisääteinen velvoite ja se toteutetaan Työsuojelupakin ohjeiden mukaan ja myös tallennetaan kyseiseen järjestelmään sekä henkilöstön saataville Lasten vastaanotto Oulunkylän omaan Teamsiin Turvallisuus - kanavalle.

Lasten vastaanotto Oulunkylän vaarojen arvioinnissa on tunnistettu erityisesti **asiakastyöhön liittyviä kuormitustekijöitä**, joista merkittävimpana esille nousee mahdollinen väkivallan uhka tai asiakasväkivalta. Tilanteiden ennaltaehkäisyyn on kiinnitetty systemaattisesti huomiota lisäämällä tilojen turvallisuutta, henkilöstön osaamista, huolehtimalla astaloiksi soveltuvien esineiden turvallisesta säilyttämisestä sekä luomalla selkeät toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin, joita palvelun asiakasryhmä huomioiden tyypillisimmin ilmenee. Nämä ohjeet ovat henkilöstön helposti saatavilla Lasten vastaanotto Oulunkylän Teams-kanavalta.

Asiakastasoinen, ennakoiva työskentely on asiakastasoisesti paras tapa ennaltaehkäistä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä. Siten voidaan osallistaa myös asiakasta itseään pohtimaan yhdessä aikuisen kanssa turvallisempia toimintatapoja vaikeissa tilanteissa väkivaltaisen tai uhkaavan käytöksen sijaan. Huomiota on myös kiinnitetty tilanteiden käsittelemiseen

jälkikäteen. Lasten vastaanotto Oulunkylässä on luotu lyhyt ohjeistus tilanteiden jälkipurkuun. Ohjeistus on kaikkien saatavilla ja siinä on esitelty sekä HETI-purku että Defusing-jälkipurku mallit sekä nimetty henkilöt, joilla on mahdollisuus purkukeskustelu pitää.

Vastaanotossa toteutetaan vaativaa asiakastyötä. Ihmissuhdekuormitusta ei voida vaativasta perustehtävästämme poistaa. Siksi huomiota on kiinnitetty työtä tukevaan esihenkilötyöhön sekä säännölliseen työryhmien työnohjaukseen. Myös asiakasprosessin sujuvuuteen sekä tavoitteiden asetteluun asiakkuuden alkuvaiheessa pidettävässä tavoiteneuvottelussa on kiinnitetty huomiota.

Suoraan asiakastyöhön liittyy myös muita kuormittavia tekijöitä, kuten työssä ajoittain ilmenevä kiire, keskeytykset sekä epärealistiset asiakastyön tavoitteet tai asiakastyöstä aiheutuva eettinen kuormitus. Lasten vastaanotto Oulunkylässä kiinnitetään huomiota osastojen tilanteisiin ja pyritään ennakkollisesti vaikuttamaan kiireeseen. Yhteistyötahojen kanssa toimittaessa pidetään huolta siitä, että toimimme oman työprosessimme mukaisesti ja tarvittaessa avaamme sitä myös yhteistyötahoillemme. Lasten vastaanotossa on otettu henkilöstön käyttöön Hilja-huone, mikä mahdollistaa keskittymistä vaativien työtehtävien tekemisen myös osaston ulkopuolella. Koronan myötä on kiinnitetty erityistä huomiota hygieniseen ja turvalliseen työskentelyyn, sillä lapsilla saattaa esiintyä erilaisia infektioita sekä loiseläimiä, joihin liittyy leviämistä/tartuntariski. Yksikössä on saatavilla tarvittavat suojavarusteet.

Lasten vastaanotto Oulunkylän vaarojen arvioinnissa on tunnistettu myös työaikoihin ja ylitöihin liittyviä riskejä. Jaksotyöluonteinen vuorotyö on itsessään kuormittava tekijä, mutta siihen pyritään vaikuttamaan hyvällä työuorosuunnittelulla. Työryhmillä on mahdollisuus hyödyntää autonomista työuorosuunnittelua, jolloin työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen on joustavampaa. Lisäksi huolehditaan siitä, että meillä on riittävä sijaisresurssi käytössämme, jotta henkilöstötarve ei johda ylitöihin ja siten kuormittumiseen.

Vaarojen arvioinnissa on noussut esille myös Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen tiloihin liittyviä työturvallisuuteen vaikuttavia asioita, kuten sisäilmaa koskevat havainnot ja ovien lukituksiin liittyvät asiat. Sisäilmaa koskevia toimenpiteitä kuvataan tarkemmin luvussa 7. Lasten vastaanotto Oulunkylässä on käytössä sähkölukot ja toiminnan luonne huomioiden osastoilla on mahdollisuus asiakasturvallisuus ja lastensuojelulaki huomioiden säädellä lukitusta tarvittaessa osastojen ulko-ovien osalta.

Vaarojen arvioinnin lisäksi riskien tunnistamisessa hyödynnetään Työsuojelupakki-järjestelmää. Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla tehdään ja käsitellään työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteutetaan edellä kuvattua vaarojen arviointia, hallinnoidaan turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja, tehdään johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työsuojelupakki on myös väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Lasten vastaanotto Oulunkylässä työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Järjestelmän käyttö on osa perehdyttämistä ja sitä hyödynnetään aktiivisesti. Henkilöstö on ohjeistettu tekemään ilmoitukset viiveettä matalalla kynnyksellä työsuojelupakkiin, osastoilla on saatavilla alla oleva QR-pikakoodi järjestelmään, jonka avulla voi turvallisuuspoikkeaman ilmoittaa myös älypuhelimella.



Ilmoitukset käsitellään ensin yhdessä lähiesimiehen kanssa. Tämän jälkeen ilmoituksen sisältö käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa osaston työryhmäkokouksessa ja tarvittaessa Lasten vastaanotto Oulunkylän esihenkilökokouksessa ja henkilökuntakokouksessa.

Havaintojen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia työprosesseihin työskentelyn turvallisuuteen liittyen.

Myös työsuojelu on oleellinen osa työturvallisuuden kokonaisuutta. Kaupunkitasoinen työturvallisuutta koskeva materiaali on kaikkien työntekijöiden saatavilla intrasta Meillä töissä Työturvallisuus ja työsuojelu-osiota.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmissa sekä muilla toimenpiteillä. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuus erilaisissa häiriötilanteissa. Lasten vastaanotto Oulunkylän valmiussuunnitelman osalta on huomioitu Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelma. Seuraavan kerran yksikön valmiussuunnitelma päivitetään 11/2024. Ohjeistuksen mukaisesti valmiussuunnitelma ei ole osana julkista omavalvontasuunnitelmaa.

Lasten vastaanotto Oulunkylä toimii samassa kiinteistössä ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen kanssa. Yhteisten toimitilojen myötä meillä on käytössä myös yhteinen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Toiminnasta vastaavat esihenkilöt huolehtivat turvallisuus- ja pelastussuunnitelman päivityksestä ja se on sekä sähköisesti että tulosteena työntekijöiden saatavilla. Turvallisuuteen liittyvät asiat käydään läpi myös osastolle saapuvan lapsen kanssa.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen toimitiloissa järjestetään vähintään vuosittain turvallisuuskävelyt yhdessä henkilöstön edustajien kanssa. Turvallisuuskierroksesta täytetään työsuojelupakin turvallisuuslomake missä käsitellään työpaikan havaintokohteet; ergonomia, työympäristön altisteet, väkivalta- ja uhkatilanteet, kulkutiet ja ajoväylät, ensiapu, alkusammutus- ja pelastusvalmius. Lomake löytyy tallennettuna työsuojelupakin dokumentit osiosta nimellä turvallisuuskierros Oulunkylän perhekuntoutuskeskus.

Kiinteistössä toteutetaan vähintään vuosittain palo- ja pelastusharjoituksena poistumisharjoitus. Palohälytyksen sattuessa tiloista poistutaan viipymättä ulos ja kokoonnutaan kokoontumispaikalle.

Kiinteistössä on käytössä myös henkilöturvahälyttimet, joiden toimintavarmuus testataan säännöllisesti vähintään kahdesti vuodessa. Toiminnassa on ohjeistettu, miten toimitaan tilanteissa, joissa henkilöturvahälytys tapahtuu.

Työsuojelupakkin dokumenttiosioon on tallennettuna myös dokumentti sähkökatkoihin varautuminen Lasten vastaanotossa. Vedenjakelun keskeytykseen toimipisteessä on varattuna vettä kahden vuorokauden tarpeeseen

Lasten vastaanotto Oulunkylän Apotti jatkuvuustyöasema sijaitsee Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen toisessa kerroksessa, huoneessa 2.13. Jatkuvuustyöasema turvaa poikkeustilanteessa kriittisen asiakastiedon saatavuuden lasten vastaanoton asiakkaiden osalta.

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

Helsingin kaupunki on asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan tietosuojavastaavan tai toimintayksikön johtajan puoleen. Lasten vastaanotto Oulunkylässä noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen

rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, työntekijöiden perehdytyksellä, toiminnan sisäisin ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Esihenkilöt vastaavat ja huolehtivat siitä, että jokainen henkilöstön jäsen suorittaa heille suoraan osoitetun tietosuojakoulutuksen (Digi ABC) hyväksytysti heti työsuhteen alussa.

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuoja tarkoittaa, että ihmisten henkilötietoja tulee käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Kyse on siis henkilötietojen suojelusta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea tietoa, jolla yksin tai yhdessä muun tiedon kanssa ihminen voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. Myös sijaintitieto, verkkotunnistetieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Tietoturvaa uhkaavat tapahtumat kuten tietoturvaloukkaukset esihenkilö käsittelee asianosaisten kanssa ja ilmoittaa loukkauksista tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkaukset ilmoitetaan Luukku-portaalin kautta. Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus.

Lasten vastaanotto Oulunkylässä asiakastietoja käsitellään ainaostaan Apotti-asiakastietojärjestelmässä. 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 Helsinki1-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. Apotti-asiakastietojärjestelmään rekisteröity tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esihenkilön velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi. Lasten vastaanotto Oulunkylän työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee myös ymmärtää, että hän ei käsittele (esimerkiksi katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä hoitamiseksi perustellusti käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

Työntekijät käyvät ammattinimikekohtaisesti määritellyt Apotti- järjestelmäkoulutukset vastaanotto toimintaa koskien. Lasten vastaanoton pirteissä toimii työryhmissä Apottitukihenkilöitä, jotka opastavat ja auttavat järjestelmän käytössä sekä tiedottavat Apottia koskevista asioista. Työntekijöillä on lisäksi käytössään Apotti-järjestelmässä sijaitseva Apotti-opas, joka sisältää ajantasaiset tietojärjestelmän käyttöohjeet. Lasten vastaanotto Oulunkylässä on lisäksi kohdennettuja työnkulullisia Apotti-ohjeita lääkehoitoon ja rajoitustoimenpiteisiin tai kirjaamista koskeviin linjauksiin liittyen. Lasten- ja nuorten vastaanotto ja perhehoidon yksikössä apottikoordinaattori osallistuu vähintään kahdeksan viikon välein esihenkilöiden työkokoukseen. Kokouksissa käsitellään kirjaamista ja Apotin käyttöä koskevia asioita ja sovitaan yhteisistä toimintatavoista.

Lasten vastaanotto Oulunkylässä tehdään lastensuojelun vastaanotto- ja arviointityötä. Asiakastyön laadukkaan dokumentoinnin avulla tehdään sijoituksen aikainen työskentely näkyväksi niin lapselle itselleen kuin lapsen huoltajille sekä lapsen vastuusosiaalityöntekijälle. Kirjaamisella varmistetaan ennenkaikkea lapsen mutta myös työntekijän oikeusturva. Kirjaaminen tulee olla lapsen ja huoltajan tiedossa. Lastensuojelulain 33 § mukaan ”Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.” Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen

henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina”. Määrämuotoisia asiakaskirjoja ovat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Samassa laissa määritellään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä. Dokumentoinnin tulee olla aina lasta ja hänen huoltajaansa kunnioittavaa. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, mikäli asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriyvä mielipide on myös kirjattava selkeästi. Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa palvelun arvioinnin ja prosessin tarkastelun.

Laadukas kirjaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä ja kirjaamisten auditoinneilla. 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. Auditoinnit toteutetaan lasten vastaanotossa kerran vuodessa sekä esihenkilötasoisesti että vertaisauditointina osastotyöryhmittäin Apotin tukihenkilöiden sekä esihenkilöiden toimesta. Lasten ja nuorten vastaanoton ja perhehoidon Apottikoordinaattori on ohjaamassa auditointeja. Auditoinneissa katsotaan läpi kirjauksia monipuolisesti (päivittäiskirjaamista, arviointiyhteenvedoja, hoito- ja kasvatussuunnitelmia, rajoittamistoimenpiteitä, vanhemmuustyöskentelyä ym.) ja koostetaan havainnot kehittämistoimenpiteiksi.

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

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

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan Lasten vastaanotto Oulunkylässä asiakkaille tuotettavien palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjessa tapahtuvaa toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen kuuluu siten jokapäiväiseen työhön kaikissa työtehtävissä kaikilla lasten vastaanoton työntekijöillä.

### 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

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

Lasten vastaanotto Oulunkylän vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi ilmoituksen saatuaan. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa salassapitosäädösten estämättä valvontaviranomaiselle ( Etelä-Suomen aluehallintovirasto), jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote valvontalaki 29 §.)

Lasten vastaanotto Oulunkylän henkilöstölle on informoitu kokousrakenteissa Sote valvontalain 29 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Hairpo ja Spro – ilmoitusmenettely käydään läpi osana uuden työntekijän perehdytystä, samoin kuin omavalvontaan kiinteästi liittyvä Sote valvontalain 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus. Henkilökuntaa on myös rohkaistu tekemään ilmoitus matalalla kynnyksellä, jotta mahdollisiin epäkohtiin tai niiden mahdollisuus uhkiin voidaan puuttua myös ennaltaehkäisevästi.

Spro-ilmoitusten osalta henkilöstöllä on saatavilla toimintaohjeet Intrasta. Lisäksi Spro-ilmoitusten lakiin pohjautuvaa velvoitetta ja tärkeyttä on käyty yhdessä henkilöstön kanssa läpi Lasten vastaanotto Oulunkylän yhteisissä kokousrakenteissa. Spro- ilmoitukset käsitellään myöhemmin kuvattavalla tavalla lasten vastaanoton kokousrakenteissa. Korjaavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä epäkohdan, sen uhan tai muun lain vastaisuuden korjaamiseksi tai poistamiseksi.

Spro-ilmoituksen tekemiseen (liitteen 2 mukaisesti) ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehen lisäksi myös lastensuojelun linjajohdolle. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää viipymättä tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yleistä toiminnan muutosta tai linjausta. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

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

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista Lasten vastaanotto Oulunkylässä, eikä tehty ilmoitus ole este hyvän yhteistyön rakentamiselle.

#### **4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi**

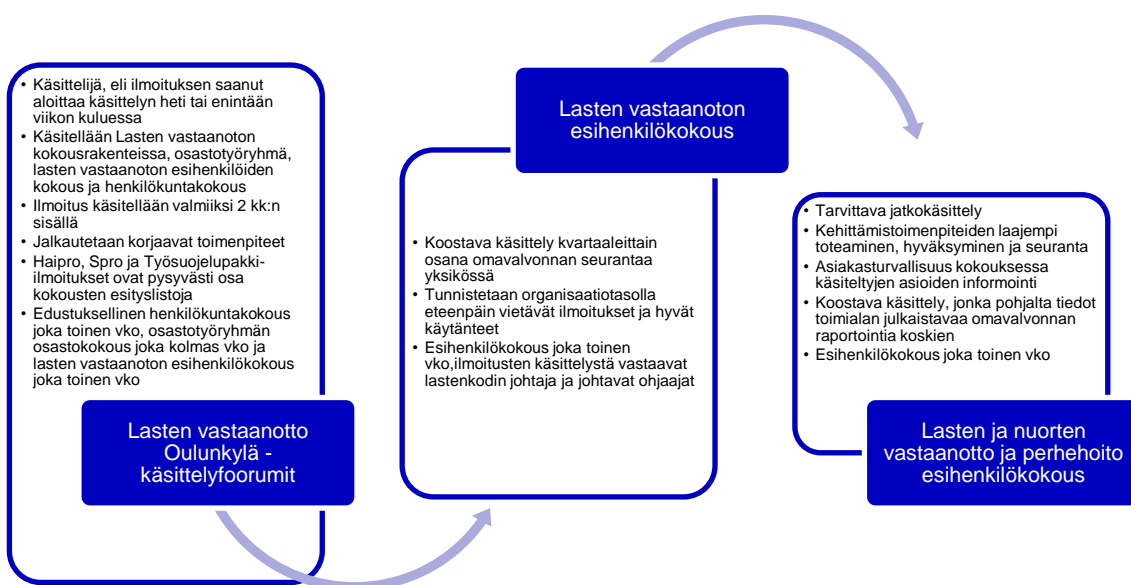
Lasten vastaanotto Oulunkylää koskevista uusista ilmoituksista tulee sähköposti heräte lastenkodin johtajalle sekä johtaville ohjaajille. Viestit katsotaan päivittäin ja siten arvioidaan ilmoituksen käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Kiireettömien asioiden osalta käsittely tulee aloittaa viikon sisällä ilmoituksen saapumisesta. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa ja tieto käsittelyn valmistumisesta menee järjestelmän kautta ilmoittajalle tiedoksi. Ilmoitusten käsittelijän tulee itse huolehtia siitä, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen aikana.

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa toiminnan johtamista. Lastenkodin johtajan tulee vastuuhenkilönä olla tietoinen johtamansa palvelun poikkeamista sekä epäkohdista ja puuttua niihin aktiivisesti. Tarvittaessa omaa toimintaa koskevat ilmoitukset tulee viedä organisaatiossa eteenpäin ja käsitellä myös lasten ja nuorten vastaanotto ja perhehoidon yksikön esihenkilökokouksessa tai lastensuojelun asiakasturvallisuus kokouksessa.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Keskeistä Lasten vastaanotto Oulunkylään koskevien ilmoitusten käsittelyssä on se, että selvitetään tapahtumat sekä niihin mahdollisesti myötävaikuttaneet tekijät mahdollisen tarkasti. Lisäksi käydään tapahtuneesta riittävän kattava yhteinen keskustelu asianosaisten kanssa, jotta tarvittavien kehittämistoimenpiteiden tunnistaminen on mahdollista. Korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet kirjataan järjestelmässä ilmoitukseen kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Niiden toteutumista seurataan aktiivisesti, etenkin tilanteissa, joissa muutetaan aiempaa, totuttua toimintatapaa turvallisemmaksi. Lastenkodin johtajalla on keskeinen rooli siinä, että ilmoituksia ja niissä sovittuja toimenpiteitä edistetään ja jalkautetaan toimintaan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti.

Kaikki lasten vastaanottoa koskevat Spro-ilmoitukset käsitellään esihenkilökokouksissa sekä lasten vastaanoton henkilökuntakokouksissa. Käsittelyn säännönmukaisuus varmistetaan pitämällä Haipro, Spro ja Työsuojelupakki -ilmoitukset kohta pysyvästi edellä mainittujen kokousrakenteiden esityslistoilla. Ilmoitusten käsittelyssä kiinnitetään huomiota tilanteista oppimiseen ja toimintatapojen korjaamiseen, jotta vastaavilta haittatapahtumilta jatkossa vältyttäisiin. Lasten vastaanoton kokousrakenteissa on säännöllisesti mukana myös jaetut kiitokset kenttä, joten huomio ei kiinnity vain korjattaviin asioihin vaan toiminnassa havaittuja onnistumia on mahdollista jakaa niin oman yksikön työntekijöiden kesken kuin yhteistyötahojen edustajien kanssa.

Alla oleva kaavio kuvaa käsittelyprosessia ja sitä, millaista seurantatietoa omavalvonnasta nousee julkaistavaa raportointia varten



## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

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

Haastavien työtilanteiden purkaminen on psykososiaalisen kuormituksen vähentämisen näkökulmasta erittäin tärkeää. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on laadittu ohjeet tilanteiden jälkipurkuun ja ne löytyvät jokaisen osaston toimistotilasta sekä vastuuhenkilöiden työpisteistä. Kuormittavat tai poikkeavat asiakastyön tilanteet puretaan tilanteessa olleiden työntekijöiden kesken mahdollisimman pian, joko HETI purku tai Defusing- keskustelulla. Esihenkilö voi ohjata työntekijän purkukeskusteluun, mutta työntekijällä itsellään on aina oikeus sellaista pyytää. Mikäli työntekijä kokee tarvitsevansa tilanteessa mittavampaa tukea, tulee hänen olla yhteydessä työterveyteen. Tarvittaessa esihenkilö arvioi kriisityönohjauksen tarvetta. kriisityön ohjaus on pääsääntöisesti kohdennettu työryhmille vakavien vaaratapahtumien yhteydessä. Lasten vastaanotossa on pyritty aktiivisesti edistämään työkulutturia, missä voi turvallisesti ja avoimesti keskustella työhön liittyvistä asioista. Siten madalletaan myös kynnyksiä tarvittavien ilmoitusten tekemiseen ja epäkohtiin puuttumiseen.

## 4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Lasten vastaanotto Oulunkylään sijoitettujen lasten hyvinvoinnin edistäminen on merkittävä osa asiakasturvallisuutta. Siihen lukeutuu myös toimintakyvystä ja – edellytyksistä huolehtiminen. Asiakkaiden toimintakyky arjessa ja sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä. Lasten vastaanotossa on laadittu lastensuojelulain mukainen Hyvän kohtelun suunnitelma, missä keskiössä on lapsilähtöinen työskentely ja sen toteuttaminen lainsäädännössä tarkoitetulla tavalla asiakkaan perusoikeuksia kunnioittaen.

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

**Hyvinvoinnin osalta** on kaupunkitasoisesti asetettu strategisessa suunnittelussa hyvinvointia ja terveyttä edistävät tavoitteet. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen osalta vuosina 2022 – 2025 erityistä huomiota kiinnitetään seuraaviin asioihin:

- mielen hyvinvointiin
- mahdollisuuksiin harrastaa ja saada mahdollisuus mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan
- arjen liikuntaan
- terveellisiin elintapoihin

Lasten vastaanotossa selvitetään yhdessä lapsen ja hänen perheensä kanssa mahdollisuuksia harrastuksen löytymiseen tai kannustetaan harrastustoiminnassa jatkamiseen ja sen ylläpitämiseen. Mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan ja liikkumiseen kannustetaan niin lasta



kuin hänen perhettään kannustavan esimerkin ja toiminnallisten menetelmien hyödyntämisen kautta. Osana perheen kanssa tehtävää työtä pyritään löytämään sellaista yhteistä tekemistä vapaa-aikaan, joka tukee sijoituksen aikaisten tavoitteiden toteutumisen lisäksi myös työskentelyn päätyttyä perheen hyvinvointia. Terveellisiin elintapoihin kuuluu ikätasoisesti riittävä uni, terveellinen ravinto, liikunta sekä päihteettömyys. Lasten osalta näihin asioihin vaikutetaan strukturoidulla osastoarjella, terveellisellä ja säännöllisellä ravinnolla, mielekkäällä vapaa-ajan toiminnalla sekä siinä, että mahdolliseen energiajuomien, tupakan, sähkötupakan tai päihteiden käyttöön puututaan välittömästi.

Lasten vastaanotossa sijoitettavan lapsen tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin heti sijoituksen alkaessa. Lapset tulevat vastaanottoon kriisitilanteista hyvinkin nopealla aikataululla, joten lapsen taustatiedot voivat olla vähäisiä, virheellisiä tai puutteellisia myös terveystietojen osalta. Lapsen terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti osastolla. Lapsen terveydentilan seuranta on hänestä kokonaisvaltaisesti huolehtimista ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Myös lapsen toimintakykyyn kiinnitetään osastolla huomiota osana arviointityöskentelyä.

Lasten vastaanottoon sijoitettujen lasten terveydenhuollosta huolehditaan ensisijaisesti julkista terveydenhuollon palvelujärjestelmää käyttäen. Pääasiallisesti tämä tapahtuu sijoituksen aikana Oulunkylän terveyskeskuksessa. Sijoitusjakson aikana huolehditaan kaikki aiemmin sovitut lapsen hoitoon liittyvät käynnit oman alueen neuvolassa, kouluterveydenhuollossa hammashuollossa kuin erikoissairaanhoidossa. Akuutissa terveyhoitoa vaativassa tilanteessa sekä virka-ajan jälkeen lapset käyttävät HUS alueen lasten päivystystä Uudessa lastensairaalassa. Uuden lastensairaalan osoite on:

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

Sijoitetun lapsen terveystarkastus toteutetaan suunnitelmallisesti joko Oulunkylän terveyskeskuksessa tai ostopalvelulääkärillä. Sosiaalipediatrian yksikköön voidaan alle kouluikäisistä lapsista tehdä tarvittaessa lähete. Mikäli lapsen tilanne vaatii lastenpsykiatrista yhteistyötä, toimitaan heidän kanssaan yhteistyössä ja edistetään hyvän hoitokontaktin muodostumista. Lasten vastaanotossa on mahdollista hyödyntää myös konsultoivan lastenpsykiatrin palveluita lähetteen saamiseksi.

**Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvät riskit** voivat liittyä lapsen taustatietojen puutteellisuuteen tai virheellisyyteen. Ennakointi ja asioihin puuttuminen voi olla vaikeaa, mikäli ajantasaista tietoa ei ole saatavilla. Tarvittavan tietojen keruun terveydentilaan liittyen tulisi olla riittävän kattavaa heti sijoituksen alkaessa. Riskinä voi olla myös sellaiset taudit tai virukset, joita asiakkaat tai henkilökunta voivat kantaa oireettomina ja siirtää niitä toimipisteen sisällä tiedostamattaan. Yhteisöllisissä toimipisteissä voi olla haastavaa rajoittaa tarttuvien tautien siirtymistä asiakkaalta tai työntekijältä toiselle vaikka hygieniasta huolehdittaisiin tarkasti.

### 4.3.2 Ravitsemus

Lasten ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2023 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeä osa hyvinvointia ja niitä tulee seurata ja arvioida aktiivisesti. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa toimii koko yksikön ruokahuollosta vastaava laitoskeittiö, jossa ruoka valmistetaan toimialan suositusten mukaisesti. Laitoskeittiössä on myös oma omavalvontasuunnitelmansa. Laitoskeittiö toimii arkisin, valmistaen lounaan ja päivällisen, osastoilla huolehditaan aamu- ja iltapalojen sekä välipalojen valmistamisesta. Myös viikonloppuisin osastoilla hyödynnetään laitoskeittiön esivalmistelemlia ruokia. Vaihtoehtoisesti ruokaa voidaan viikonloppuisin valmistaa myös osastoilla laitoskeittiön varaamista ruoka-aineista yhdessä lasten kanssa.

Vastaanottoon sijoitetuilla lapsilla on säännölliset ruokailuajat ja ne ovat lasten tiedossa. Ateriarytmi on osastoilla säännöllinen ja aterioiden välillä ei yleensä ruokailua (aamupala, lounas, välipala, päivällinen, iltapala). Vauvat ruokitaan aina vauvatahtisesti. Lapsilla yöaikaisen paaston pituus on enintään 11 tuntia. Lasten ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan Apottiin. Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin huomioidaan mahdolliset ruoka-aineallergiat.

Mikäli lapsen ravitsemukseen liittyy huolta ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä terveydenhuoltoon tai lasta hoitavaan tahoon. Osastoilla voidaan toteuttaa perustellusti painon seuranta. Lasten vastaanotosta voidaan myös konsultoida toimialan yhteistä ravitsemusterapeuttia erilaisissa ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Ravitsemusterapeutti kouluttaa, konsultoi ja toimii asiantuntijana erilaisissa moniammatillisissa tiimeissä ja verkostoissa. Ravitsemusterapeutti järjestää myös yhteistä tietotusta ja koulutusta Lastensuojelun henkilökunnalle vuosittaisissa kokouksissa.

**Ravitsemukseen liittyvät riskit** liittyvät pitkälti tulotilanteesta saatavaan informaatioon. Mikäli lapsen tulotilanteen kartoitus ei ole ollut riittävän kattavaa ja tiedot ovat puutteelliset, voidaan riskinä pitää mahdollisuutta saada ruokavaliioon sopimatonta elintarviketta. Samoin uskonnollisen vakaumuksen perusteella olevien käytänteiden tiedotuksen puutteet voivat aiheuttaa saman riskin. Korjaavana toimenpiteenä tulee tulohaastattelun olla riittävän kattava ja tiedon siirron oltava ajantasaisista laitospöytäkirjojen henkilökunnalle. Kirjausten asiakastietojärjestelmään tulee olla myös viiveetöntä ja ajantasaisista, jotta henkilökunnalla on yhteinen tieto käytössään.

### 4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Lasten vastaanotto Oulunkylässä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa hygieni- ja muita ajantasaisia ohjeita ja tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla. Tarvittavia hygieniaohteita infektioiden ennaltaehkäisyyn ja tartunnoilta suojautumiseen löytyy toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Tarvittaessa konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi. Hinkuyskäsuojaa edellytetään vain alle yksivuotiaiden parissa jatkuvasti työskenteleviltä. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Osastoilla ja kiinteistöissä on laitoshuollon henkilökuntaa, joka hoitaa ylläpitosiivouksen. Lisäksi yläpölyt puhdistetaan vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Osastoilla työskenteleviltä edellytetään hygieniapassi.

Henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää työasua ja suojavarusteita suositusten ja ohjeiden mukaisesti tilanteessa, jossa tartuttavalta tulee suojautua. Osastoilla on saatavilla kirjalliset ohjeet suojavarusteiden pukemiseen ja riisumiseen. Lasten vastaanotossa on valmiudet osastotilojen eristämiseksi tarttuvan taudin rajaamiseksi. Tämänkaltaisessa tilanteessa toimitaan terveydenhuollon viranomaisten antamien ohjeiden mukaan.

Lasten vastaanottoon sijoittuvat lapset saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveysriski. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä, esim. täiepidemian ehkäisemiseksi.

## 4.4 Lääkehoito

STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen Turvallinen lääkehoito – toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin 2022. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella oman yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liitteen osaksi yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Lastenkodin johtaja yhdessä johtavien ohjaajien kanssa vastaa lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta lasten vastaanotto Oulunkylässä. Esihenkilötaso vastaa myös siitä, että lääkehoidon turvallista toteuttamista seurataan, arvioidaan ja valvotaan. Tämä tapahtuu sekä asiakaskohtaisesti LATI- ja muiden asiakastietojärjestelmän kirjausten perusteella että Haipro-järjestelmään tehtyjen ilmoitusten avulla. Esihenkilötason vastuulla on myös huolehtia siitä, että henkilöstö hakeutuu tarvittaviin lääkehoidon koulutuksiin ja perehtyy Lasten vastaanoton yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelman liitteeseen että varsinaiseen suunnitelmaan. Lastenkodin johtaja seuraa lääkehoitolupien ajantasaisuutta ja uusimisprosessia.

### 4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Vastaanotto toiminnassa käytettävä Lääkehoitosuunnitelma, ympärivuorokautinen lastensuojelun laitoshoido, pohjautuu PESO-tasoiseen lääkehoidon suunnitelmaan. Tämä linjaa Lasten vastaanotto Oulunkylässä toteutettavan lääkehoidon. Lisäksi yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelman liite kuvaa lasten vastaanoton toimintakäytänteitä ja lääkehoidon erityispiirteitä. Ympärivuorokautisen lastensuojelun laitoshoidon lääkehoitoa ohjaava lääkehoitosuunnitelma päivitetään erillisen työryhmän toimesta vuosittain tai aina muutostarpeen ilmaantuessa. Sama koskee Lasten vastaanotto Oulunkylän yksikkötasoisista lääkehoitosuunnitelman liitettä. Siten varmistetaan, että toimintaa kokonaisuudessa ohjaavat dokumentit ovat mahdollisimman ajantasaisia.

Lasten vastaanoton vakinaisella henkilöstöllä on voimassa oleva lääkelupa lasten vastaanottoon. Uusi työntekijä suorittaa lääkehoitolupa vaadittavat asiat koeajan puitteissa. Myös pidemmissä määräaikaissa sijaisuuksissa on lääkehoitoluvallisia työntekijöitä. Työvuorosuunnittelusta vastaava esihenkilö huomioi lääkehoitoluvallisten työntekijöiden riittävyyden vuorokohtaisesti. Lasten vastaanotto Oulunkylän voimassa olevien lääkehoitolupien seuranta on lähiesihenkilön ja lastenkodin johtajan vastuulla. Lisäksi lääkehoitoluvallisen työntekijän omalla vastuulla on huolehtia lääkeluvan suorittamisesta koeajan puitteissa ja aloittaa riittävän ajoissa lääkeluvan uudistamisprosessi.

Lääkehoitolupaprosessissa osaamisen todentamisen yhteydessä yksittäisen työntekijän tulee perehtyä ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan sekä yksikkökohtaiseen liitteeseen ymmärtääkseen oman yksikkönsä lääkehoidon vaatimukset. Lähiesihenkilön vastuulla on varmistaa myös lääkehoitoluvallisten riittävä osaaminen. Sairaanhoidajat vastaavat lääkehoidon perehdytyksestä. Henkilöstö on veloitettu lukemaan lääkehoitosuunnitelman sekä yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liitteen. Tämän toteutumisen seurannasta vastaavat lähiesihenkilöt ja viime kädessä lastenkodin johtaja.

Sairaanhoidajilla on merkittävä rooli varmistaa lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman ja yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liitteen mukaisesti. Mikäli sairaanhoitaja havaitsee lääkehoidossa puutteita, epäkohtia tai kehittämistarpeita, tuo hän ne lastenkodin johtajalle tai muulle toiminnasta vastaavalle esihenkilötasolle tiedoksi. Lähiesihenkilö puuttuu havaittuihin puutteisiin. Lasten vastaanotto Oulunkylässä hyödynnetään sairaanhoitajien ammatillista erityisosaamista osana lääkehoidon omavalvontaa. Lasten vastaanotossa voidaan lisäksi hyödyntää yksikössä säännöllisesti käyvän ostopalvelulääkäreiden osaamista.

Lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan Haipro-kanavalla. Yksikkökohtaisessa liiteosiossa on tunnistettu Lasten vastaanotto Oulunkylän Haipro-ilmoitusten pohjalta mahdolliset lääkehoidon riskit ja tuotu 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. kts. tarkemmin 4.1.1 ja 4.1.2

Apottiin lääkehoidon kirjaaminen tapahtuu useamman vaiheen kautta. Lasten vastaanottotoiminnassa on käytössä lyhytaikainen RYN-navigaattori. Kirjaamisen tueksi on rakennettu yksikkökohtainen ohjeistus, johon perehtyminen on osa lääkehoidon perehdytysprosessia. Ilman voimassa olevaa yksikkökohtaista lääkelupaa ei lääkehoitoa saa toteuttaa. Myös Apotti-luvitus tulee olla voimassa, jotta lääkehoitoa voi toteuttaa turvallisesti. Työntekijä on vastuussa oman osaamisensa ylläpitämisestä ja siitä, että toimii lääkehoitoa toteuttaessaan oman osaamisensa ja lääkelupansa sisältämissä rajoissa. Työnantaja mahdollistaa työntekijöille säännöllisen lääkehoidon täydennyskoulutuksen. Työntekijät sitoutuvat noudattamaan toiminta- ja työyksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja muuhun lääkehoidon ohjeistukseen kirjattuja ohjeita ja toimintakäytäntöjä.

Lääkehoitoa toteuttavalta ammatilliselta henkilöltä edellytetään lääkehoidon osaamista, joka muodostuu terveydenhuollon koulutuksen aikana ja täydentyy työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen kautta vastaamaan työtehtävien vaatimuksia. Lääkitysturvallisuudesta huolehtiminen on osa lääkehoidon prosessia. Lääkitykseen liittyvien vaaratapahtumien raportointi ja lääkitysturvallisuuden edistäminen ovat kaikkien lääkehoitoon osallistuvien tehtäviä. Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa Lasten vastaanotossa olevan lapsen saaman hoidon laatua ja turvallisuutta.

Riskinä osastolla voi olla lääkehoidon toteuttamatta jääminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tämä pyritään estämään ohjaajan tekemällä haastattelulla tulotilanteessa, missä kartoitetaan lapsen käytössä olevat lääkkeet. Huolimattomuus, kiire tai väsymys ovat esimerkkejä, jotka voivat pahimmillaan johtaa poikkeamiin lääkityksessä. Lääkityspoikkeama voi syntyä tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojauksen puutteesta. Lääkityspoikkeamat voivat olla lapselle kohtalokkaita. Lääkkeet voivat vaikuttaa pienillä lapsilla hyvin eri tavoin kuin aikuisilla, mikä johtuu lapsen elimistön suuremmasta nestepitoisuudesta aikuiseen verrattuna.

Osastoilla on tarvittavat ensiaputarvikkeet toimistoissa nopeasti saatavilla. Lapsille määrätyt reseptilääkkeet säilytetään lukituissa lääkekaapeissa. Ainoastaan lääkeluvallinen voi toimia työvuorossaan lääkevastuullisena työntekijänä ja pitää hallussaan lääkekaapin avainta. Lääkevastuuvuorossa oleva työntekijä vastaa kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta.

#### **4.4.2 Rajattu lääkevarasto**

Lastensuojelun sijaishuoltoyksiköissä ei ole mahdollisuutta rajattuun lääkevarastoon.

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

### **4.5 Laite ja tarviketurvallisuus**

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa määrittää toimintaohjeistus ”lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla”. Ympäri vuorokautisessa vastaanottotoiminnassa lääkinällisiksi laitteiksi määritellyt laitteita ovat kuumemittarit, alkometrit, verenpainemittarit, verensokerimittarit ja pulssioksimetrit. Lääkinnälliset laitteet tilataan Valtti-järjestelmän kautta.

Käytössä olevat lääkinällisten laitteiden tiedot viedään laiterekisteriin Medusa-järjestelmään. Laiterekisteriin kirjataan sijaintitiedot ja tarvittaessa huoltotiedot ja vaaratilanteet. Valtista

tilatuissa lääkinällisistä laitteista löytyy laitereksterin edellyttämä viivakoodi. Laitteet inventoidaan vuosittain.

Laitteiden käytössä käytetään laitotesvalmistajan ohjeita. Lääkinällisiä laitteita käyttävällä henkilökunnalla tulee olla riittävä, turvallisen käytön edellyttämä osaaminen. Ympäri vuorokautisessa vastaanotto toiminnassa käytössä olevien lääkinällisten laitteiden osaaminen hankitaan jo peruskoulutuksen aikana

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

Työyksikön nimetty vastuhenkilö: Päivi Tuominen. Lasten vastaanotto Oulunkylässä laitteiden inventoinnista vastaa sairaanhoitaja. Järjestelmään tunnukset ovat lastenkodin johtajalla.

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

## 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Palveluja järjestetään Helsingissä asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan tarvittaessa myös lastensuojelun tarve. Sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja lastensuojelun tarpeen arvioinnista. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen ja perheen sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Asiakkuus Lasten vastaanotto Oulunkylässä voi alkaa ainoastaan viranomaispäätöksenä tehdyllä sijoituspäätöksellä joko kiireellisenä sijoituksena, kiireellisenä avohuollon tukitoimena tai avohuollon sijoituksena. Päätöksentekijän voi olla joko lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä tai muu, asiaa hoitava sosiaalityöntekijä. Kiireellistä sijoitusta koskeva päätös täytyy aina perustella.

Mikäli lapsi on lastensuojelulain 40 §:ssä mainituista syistä välittömässä vaarassa, voidaan hänelle järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Kiireellinen sijoitus on vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen, joten se on viimesijainen toimenpide, kun ei ole muita mahdollisuuksia turvata lapsen tilannetta. Kiireelliseen sijoitukseen voi olla monia syitä:

- kodin olosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa vaarantavat välittömästi lapsen terveyden tai kehityksen
- lapsen vanhemmat ovat väliaikaisesti kykenemättömiä hoitamaan lastaan, mikä välittömästi vaarantaa lapsen terveyden tai kehityksen
- lapsen vanhemmat eivät kykene huolehtimaan lapsestaan päihteen tai akuutin mielenterveysongelman syntymisen takia
- vanhemmille on tapahtunut onnettomuus tai sairastuminen, joka asettaa lapsen välittömään vaaraan

- lapsi on jätetty heitteille tai häntä on kohdeltu kaltoin ja hänen henkensä ja hyvinvointinsa on välittömässä vaarassa
- lapsi käyttäytyy itsetuhoisesti, käyttää päihteitä tai tekee rikoksia.

***Lasten vastaanoton Oulunkylän 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. Palvelun kesto on rajattu lyhytaikaiseksi.***

**Palvelun saatavuuden riskissä korostuu tarvittavien asiakaspaikkojen riittävyys. Riskin kuvaus ja seuraukset:** Asiakasvirta vastaanottoon vaihtelee merkittävästi. Tämä tarkoittaa, että ajoittain lapsia joudutaan vastaanottamaan myös enemmän kuin laitoksessa on paikkoja, koska virka-ajan ulkopuolella ei paikkoja voida ostaa ja sijaishuoltopaikan tarpeessa olevalle on paikka osoitettava. Osastolle muodostuu yliapaikkaisuus. Kriisitilanteesta tuleville lapsille ei pystytä tarjoamaan omaa huonetta vaan majoitus joudutaan järjestämään poikkeusjärjestelyin esimerkiksi askarteluhuoneen tai olohuoneen sohvalle. Työntekijät uupuvat. Osastolla olevat muut lapset saavat suunniteltua vähemmän huomioita. Sisarukset voidaan joutua sijoittamaan erilleen, jolloin lapset eivät saa turvaa toisiltaan. Lisäksi merkittävä riski aiheutuu tilanteissa, joissa vapaan paikan tilanteessa ei voida toteuttaa riittävää asiakasvalintaa, vaan lapsi sijoitetaan esimerkiksi omasta ikäprofiiliin tai käyttäytymisen haasteista huolimatta osastolle, mihin ei välttämättä sijoitettaisi, jos paikkoja olisi tarjolla enemmän. Tämä riski korostuu suhteessa osastolla olevaan lapsiryhmään, jossa voi sijoitustilanteessa olla erityistarpeisia lapsia. Tämä riski on huomioitava erityisesti, kun joudutaan sijoittamaan Keltapirttiin isompia lapsia tai kouluikäisten lasten osastolle pieniä lapsia. Ikärajoista poikkeaminen hiljaisia aikoina, voi synnyttää tilanteen, että myöhemmin tulevien sijoitusten järjesteleminen on vaikeaa, kun joutuu huomioimaan ikäryhmään tehdyt poikkeamat ja niiden vaikutukset. **Toimenpiteet:** Yliapaikkaisuus tilanteet pyritään ratkaisemaan heti seuraavana arki-aamuna. Selvitetään, onko lapsi mahdollista siirtää vastaanottoperheeseen tai toiselle osastolle, missä tilaa. Tarvittaessa seuraavana arkipäivänä selvitetään, onko ostopalveluna mahdollisuus ostaa lapselle paikka ja tehdä sijaishuollon muutospäätös. Myös asiakasprosessien sujuvuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota ja yhteistyössä vastuusosiaalityön sekä asiakasohjauksen kanssa pyritään korjaamaan ”prosessiiveitä”. Mikäli lapsi joudutaan sijoittamaan omasta ikäprofiilista tai käyttäytymisen haasteista huolimatta osastolle, joka ei kohdennu hänen tarpeiden mukaisesti, tulee tehdä riittävä turvasuunnitelma siitä, miten tilanteessa toimitaan. Tämä on myös miten tilannetta pyritään ratkomaan tai edistämään siihen suuntaan, että lapsi pääsisi tarpeitaan vastaavaan paikkaan. Lähtökohtaisesti pitkään osastolla jo olleita lapsia ei koskaan siirretä toiselle osastolle. Tämä on mahdollista ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa siirrolla on merkittävää vaikutusta osaston yleiselle turvallisuudelle ja palvelee myös lapsen tilannetta.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lasten vastaanotto Oulunkylässä laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatussuunnitelma viimeistään tavoiteneuvottelun yhteydessä tai heti sen jälkeen. Siinä täsmennetään sijoitusjaksolle yhteisesti asetettuja tavoitteita ja tavoitteiden saavuttamiseksi sovittuja keinoja sekä arvioidaan lastensuojelulain edellyttämällä tavalla mahdollista rajoitustoimenpiteiden tarvetta. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen osallistuu lapsen huoltajat sekä lapsi itse ikätasoisesti. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen on omaohjaaja-työparin vastuulla.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tai sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä tekee sijoituspäätöksen ja päätöksen palvelun aloittamisesta. Ensimmäinen tavoiteneuvottelu pidetään vähintään seitsemän vuorokauden sisällä sijoituksen alkamisesta. Tässä

neuvottelussa sovitaan ja kirjataan muistioon tavoitteet ja suunnitelma arviointijaksolle. Hoidon ja palvelun toteutumisen arviointia tehdään ja kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään päivittäin. Lapsen ja perheen tilanteesta tuotetaan työskentelyn lopuksi kirjallinen työskentely-yhteenvedo, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle lapsen tilanteesta sekä palvelutarpeeseen vaikuttavista muutoksista. Kiireellisen sijoituksen aikana voidaan pitää välineuvottelu tai lopetusneuvottelu, riippuen siitä, jatkuuko sijoitus yli 30 vrk. Sijoituksen jatkuminen kiireellisen sijoituksen jälkeen edellyttää uuden päätöksen tekemistä. Työskentely-yhteenvedossa otetaan kantaa lapsen ja perheen tilanteen jatkosuunnitelmaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapsen ja perheen jatkosuunnitelmasta, joka käydään läpi lapsen ja huoltajan kanssa. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palvelutarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen vanhempien, läheisten tai muun laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

**Toimintakulttuuriin liittyvät riskit sijoituksen aikana** voivat ilmetä esimerkiksi eriävänä näkemyksinä sen suhteen voiko lapsi palata riittävin tukitoimin takaisin kotiin vai hyötyisikö lapsi enemmän siirtymisestä kuntouttavaan sijaishuoltoon. Toimijoilla voi olla erilaisia näkemyksiä tavoitteiden asettelussa tai niiden toteuttamisessa sijoituksen aikana. Ei kyetä toimimaan asiakkaan parhaaksi lastensuojelutyön eettisten periaatteiden mukaisesti. Vastaanotto-osastolla perustehtävästä johtuen on jatkuvasti muutoksia lapsiryhmässä. Vastaanotto-osastolla pitkittyvä sijoitus prosessien sujumattomuuden takia tai siksi, ettei tarvittavia toimenpiteitä, kuten palvelulähetettä sijaishuoltoon ole tehty, on asiakkaan näkökulmasta riski. **Toimenpiteet:** Vastaanotossa tulee työskennellä yhdessä, lapsen, vanhempien, perheen verkostojen ja viranomaisverkoston kanssa. Lapsen edun mukainen sijoitus toteutuu vain hyvällä yhteistyöllä ja yhteisellä työorientaatiolla. Sijoituksen aikana työskentelylle asetetaan tavoitteita, joita yhdessä seurataan. Tilanteiden muuttuessa tulee kyetä käymään avointa keskustelua siitä, mikä on tilanteessa lapsen etu ja miten siihen yhteisesti toimimalla voidaan päästä. Asiakkuuksien pitkittymisen ennaltaehkäisemiseksi pidetään lasten vastaanotto Oulunkylässä huolta siitä, että oma prosessi etenee aikataulussa ja yhteenvedo on tehty laadukkaasti. Lisäksi pitkittyvän sijoituksen yhteydessä esihenkilötasolla huolehditaan siitä, että lapsen tilanteessa kaikki toimijat ovat edistäneet asiaa tilanteen ratkaisemiseksi. Joskus on myös lapsen edunmukaisesti perusteltua, että hän voi odottaa tutussa ympäristössä itselleen soveltuvan sijaishuoltopaikan vapautumista. Näissä tilanteissa tulee tehdä tiivistä yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, jotta lapsella on mahdollisimman selkeä käsitys tilanteesta.

**Asiakkaan hoidon suunnittelussa huomio kiinnittyy myös mahdollisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja lasten väkivaltaiseen käytökseen muita lapsia tai työntekijöitä kohtaan.** Lasten vastaanotto Oulunkylän kouluikäisten lasten sijoitusten taustalla on usein väkivaltaista ja arvaamatonta käytöstä koulu- tai kodin toimintaympäristöissä. Väkivalta voi olla arvaamatonta ja kohdistua myös lapseen itseensä. Myös muu uhkaava tai sanallisesti rajaton käytös voi kohdistua sekä muihin asiakkaisiin että työntekijöihin. Uhka- ja väkivaltatilanteissa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus vaarantuu. Väkivaltatilanteen sattuessa ei aina voida taata aukotonta valvontaa, eikä näin ollen laitoksessa olevien asiakkaiden turvallisuutta. Työntekijät kuormittuvat turvattomuuden tunteesta. **Uhka- ja väkivaltatilanteiden riittävään ennaltaehkäisyyn on kiinnitetty huomiota. Uhka- ja väkivaltatilanteissa oikein toimimalla pyritään rajaamaan haitallisen toiminnan vaikutukset ja huolehditaan tarvittavasta jälkityöskentelystä.** Lasten vastaanotto Oulunkylän henkilöstö on koulutettu AVEKKI-menetelmän käyttöön. erityistä huomiota kiinnitetään tilanteiden ennaltaehkäisyyn osastoarjessa. Väkivaltaisesti käyttäytyvän lapsen kanssa suunnitellaan ennakkolisesti miten toimitaan tilanteissa, joissa aggressiivinen käytös on aiemmin ollut ainoa toimintatapa. Lisäksi huolehditaan turvajärjestelmien käyttöön perehdyttämisestä sekä henkilöturvahälyttämisen säännöllisestä testaamisesta. Lasten vastaanotto Oulunkylän tiloissa on lisäksi kaksi rauhoittumishuonetta, joissa voimakkaiden tunnetilojen purkaminen on turvallista niin lapselle kuin työntekijöille. Tämä lisää turvallisuuden tunnetta myös osaston muissa lapsissa. Riittävä raportointi työvuorojen vaihtuessa lisää tarvittavan tiedon siirtymistä ja mahdollisuuksia vaikuttaa lapsen tilanteeseen ennakoimalla. Työntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittäminen lisää kohtaamista. Myös hyvä työtoverin työtapojen tunteminen lisää asiakasturvallisuutta ja työn sujuvuuden kokemusta. Haastavan ja kuormittavan työn tärkein tuki muodostuu työkavereista, lähiesihenkilötyöstä sekä työryhmille kohdennetusta työnohjauksesta

Lasten vastaanotto Oulunkylässä on kirjallinen toimintaohjeistusta uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Perehdyttämisen yhteydessä työntekijät opastetaan toimintaan väkivaltatilanteissa. Ennakkoilmoitus mahdollisesta väkivaltatilanteen uhasta tehdään siten, että se tavoittaa koko työyhteisön työntekijät. Työryhmissä käydään keskustelu kunkin toiminnasta/työnjaosta mahdollisissa väkivaltatilanteissa. Huolehditaan etukäteen, jos mahdollista, työntekijöiden riittävydestä ja vartijapalveluiden käytöstä ennakkoivasti. Osastoilla on myös erilliset ”Lasten turvaohjeet”.

Jälkihoito väkivaltatilanteessa: Lääkäripalvelujen tarpeellisuuden voi arvioida väkivallan kohteena ollut itse tai läsnä oleva työoveri. Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen toimitaan Lasten vastaanotto Oulunkylässä käytössä olevan Heti-purku ja Defusing-mallin mukaisesti. Esimiehen vastuulla on järjestää jälkipuinti vakavissa tapaturmissa ja ohjata työntekijä myös työterveyshuollon piiriin. Tiedot uhka- ja väkivaltatilanteista kirjataan työsuojelupakkiin Henkilöstön osaamisessa on painotettu erityisesti neuropsykiatrista osaamista, samoin kuin huomion kiinnittämistä yksikön toimintaympäristön yleiseen turvallisuuteen.

Lasten välisiä ristiriitatilanteita ennaltaehkäistään riittävällä työntekijöiden läsnäololla sekä osaamisella. Toisinaan tilanteet saattavat eskaloitua äärimmäisen nopeasti. Silloin on äärimmäisen tärkeää pysäyttää tilanne ja huomioida tapahtuman jälkikäsitelyssä lasten ja perheiden osallisuus. Myös mahdolliseen kiusaamiseen lasten kesken tulee puuttua aktiivisesti. Lasten vastaanoton Hyvän kohtelun suunnitelma tukee osastolla tehtävää työtä ja lisää asiakasturvallisuutta merkittävästi.

### **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. Lasten vastaanotto Oulunkylän henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä kohdella heitä hyvin ja yhdenvertaisesti. Lapselle ja hänen läheisilleen tulee antaa tietoa häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla.

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

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa. Myös lasten vastaanotto Oulunkylässä huolehditaan siitä, että asiakas saa riittävän ja ymmärrettävän tiedon mahdollisista oikeussuojakeinoista. Hyvän kohtelun suunnitelma on kirjoitettu mahdollisimman lapsilähtöisesti, jotta lapselle syntyy tarvittava ymmärrys lastensuojelulain mukaisista itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä. Sijoituksen alkaessa lapsi saa itselleen tulosteena tiivistetyn Hyvän kohtelun oppaan, jossa on lyhyesti ydinasiat. Hyvän kohtelun suunnitelmassa puolestaan on avattu opasta laajemmin Hyvään kohteluun liittyviä asioita ja siitä ilmenee myös vaaditut oikeussuojakeinot. Tämä dokumentti on ilmoitustauluilla ja vanhemman sekä lapsen saatavilla ja kirjoitettu mahdollisimman selkeästi sekä tiivistetysti. Hyvän kohtelun suunnitelmaan liittyy myös osastokohtaiset huoneentaulut, jotka ovat yhteisissä tiloissa nähtävillä.



## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

**Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa osallisuudella** tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kaupunkilaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan. Tavoitteena on, että palvelussamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat esim. kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen. Lasten vastaanotto Oulunkylä on hyödyntänyt lastensuojelun vanhempien kokemusasiantuntijaryhmää toiminnan kehittämiseen liittyvissä asioissa.

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. Tuen tarpeen arviointi malli edistää myös asiakkaidemme osallisuutta yhteisen työskentelyn myötä.

### TUEN TARPEEN ARVIOINTI



Lasten vastaanotto Oulunkylässä asiakkaana oleva lapsi on toiminnan keskiössä. Lapsen mielipide on tärkeä ja se otetaan huomioon. Lapsi on osallisena ikätasoisesti ja turvallisella tavalla, tähän kytkeytyy myös Hyvän kohtelun suunnitelma ja sen toteuttaminen osastojen arjessa. Myös vanhempien tai huoltajien osallisuus on ensiarvoisen tärkeää lapsen tilanteen selvittämisessä. Vanhemmat ja lapsi ovat mukana suunnittelemassa ja arvioimassa sijoituksen tavoitteita ja toteuttamista. Vanhempien osallisuutta vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vanhemmuutta vahvistetaan sijoituksen aikana tehtävällä työllä. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan ja läheisiään sijoituksen aikana. Mikäli yhteydenpitoa joudutaan rajoittamaan, tulee rajoittamiselle olla lastensuojelulain perusteet ja siitä tehdään aina päätös.

Lasten vastaanotto Oulunkylässä myös asiakastietojärjestelmän dokumenttipohjat ohjaavat vahvasti asiakkaan osallistamiseen. Sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa että arviointiyhteenvedossa tulee olla kirjattuna sekä lapsen että vanhemman näkemykset tilanteesta. Lasten vastaanotto Oulunkylässä sekä lapsi että vanhempi osallistuvat arviointijakson suunnitteluun ja arviointiin, lapsi ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti.

Osallisuutta tukee myös reaaliaikainen, osallistava kirjaaminen yhdessä lapsen kanssa, siten että lapsi yhdessä työntekijän kanssa kirjaa esimerkiksi vuoroyhteenvedon tai muun itseään koskevan merkinnän. Vanhemmuustyöskentelyssä huomioidaan, että vanhemman näkemys tilanteesta ja tehdystä työstä tulee kirjatuksi. Myös eriävät mielipiteet ja näkemykset tulee kirjata selkeästi osaksi asiakkaan dokumentaatiota. Kirjaamisen auditoinneissa kiinnitetään säännönmukaisesti huomiota sekä lapsen että vanhemman osallisuuteen ja sen näkymiseen kirjauksissa.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Laki sosiaali- ja terveystalvveluiden valvonnasta edellyttää asiakaspalautteiden keräämistä ja niiden pohjalta toteutettujen kehittämistoimenpiteiden julkaisemista julkisessa tietoverkossa kolmesti vuodessa. Sosiaali- ja terveystalvveluista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Lasten vastaanotto Oulunkylässä asiakaspalautetta voi antaa edellä kuvatuin kaupunkitasoisen palautteen lisäksi suoraan osastojakson aikana. Tämä on varsin tyypillistä ja kirjataan usein osaksi yhteenvedoa, mikäli palaute kohdentuu jakson aikaiseen arviointityöskentelyyn.

Vuoden 2024 aikana Lasten vastaanotossa on otettu käyttöön palautetietoinen työskentely osana suoraa asiakastyötä (FIT Feedback Informed Treatment) ja kansalliseen asiakaspalautekyselyyn pohjautuva QuestBack asiakaspalaute, mikä toimii QR-koodilla.

Palautetietoinen työskentelymalli FIT on tutkimustietoon perustuva asiakaslähtöinen lähestymistapa asiakastyön arviointiin sekä laadun ja vaikuttavuuden kehittämiseen. Lasten vastaanotto Oulunkylässä käytetään kahta mittaria tapaamisissa – tapaamisen alussa käytetään ORS-mittaria ( Outcome Rating Scale), jonka tarkoituksena on seurata asiakkaan hyvinvoinnin edistymistä. Tapaamisen lopussa täytetään SRS-mittari, jonka avulla seuraamme asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyösuhteen laatua. Reaaliaikaisen palautteen perusteella tapaamisia muokataan niin, että asiakas kokee hyötyvänsä niistä mahdollisimman paljon. Tällä tavalla asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat kuulluksi ja niihin voidaan vastata seuraavilla tapaamisilla paremmin. Lasten vastaanotto Oulunkylässä esihenkilöt seuraavat menetelmän jalkauttamista ja riittävän laajan otannan jälkeen arvioidaan menetelmän avulla asiakastyömme sisältöjä vahvuuksien ja kehittämistarpeiden näkökulmasta.

Lisäksi sijoitusjakson päättyessä sekä lapselta että hänen huoltajiltansa kysytään asiakaspalaute, joko alla olevan QR-koodin tai linkin avulla:



Lasten ja nuorten vastaanoton asiakaspalautteen QR-koodi ja linkki: <https://fbly.io/l/6tdsjq>

Tarvittaessa asiakkaalle lainataan osaston tablettia, kyselyyn vastaamisen mahdollistamiseksi. Tämä palaute pitää sisällään kaksi kansallisen tason asiakaspalautekysymystä sekä palvelun suositteluindeksin. Myös vapaan sanallisen palautteen antaminen on mahdollista. Tämä asiakaspalauteaineisto käsitellään neljästi vuodessa lasten vastaanoton kokousrakenteissa sekä aina tarvittaessa myös osastotyöryhmän kanssa. Kehittämistoimenpiteiden osalta huomiota kiinnitetään erityisesti välittömiin, korjaaviin toimenpiteisiin sekä pitkäkestoisempaan kehittämiseen, missä huomioidaan huolellisesti asiakkaiden näkemyksiin sekä kokemuksiin pohjautuvat ehdotukset.

Lastenkodin johtajalla on ensisijainen vastuu asiakaspalautteen koostamisesta sekä siitä, että ne tulevat käsiteltyä suunnitellulla tavalla. Kokousrakenteisessa käsitteleminen mahdollistaa myös johtopäätösten tallentamisen sekä valvontalain mukaisen raportoinnin.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

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

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

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

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

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon 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>)

Hyvän hallintotavan mukaisesti Lasten vastaanotto Oulunkylässä käsitellään alayksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut kaupungin pysyväisohjeen mukaisesti ja lastenkodin johtaja antaa vastauksensa ilman aiheetonta viivytystä viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Mikäli muistutuksen tai kantelun seurauksena havaitaan vakavia puutteita lasten vastaanoton toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan. Lasten vastaanotto Oulunkylää koskevat muistutukset käsitellään myös yksikön kokousrakenteissa ja käydään läpi henkilöstön kanssa. Muistutusta ja kantelua koskevat kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista.

Asiakas voi tehdä kokemistään sosiaalihuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

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

Oman tietoturvallisuutesi takia käytä aina suojattua sähköpostiyhteyttä, kun lähetät aineistoa, joka sisältää salassa pidettäviä tai muuten arkaluontoisia asioita. Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>, suojatun sähköpostin käyttö edellyttää vahvaa tunnistamista.

Helsingin kaupungin kirjaamon yhteystiedot

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

Palvelupuhelinnumero: 09- 310 13700

Käyntiosoite:

Kaupungintalo, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17

Postiosoite:

Helsingin kaupungin kirjaamo,

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala,

PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

#### **Muut yksikön toimintaa valvovat tahot:**

##### **Etelä-Suomen Aluehallintovirasto**

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

[kirjaamo.etela@avi.fi](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi)

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

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

## Eduskunnan oikeusasiamies

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Suojattu sähköposti <https://turvaviestit.eduskunta.fi/>

Merkitse vastaanottajaksi: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi), Lisätietoja palvelusta [www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)

# 6 Henkilöstö

## 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Lastensuojelulain 60§ edellyttää, että lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Vastuuhenkilön lisäksi mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään 50 %:lla tulee olla sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto (AMK, laillistettu ammattihenkilö) tai muu lupaviranomaisen hyväksymä soveltuva korkeakoulututkinto (esim. AMK yhteisöpedagogi) tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja vähintään kahdella on sosiaali-alan 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. Mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään kahdella tulee olla vähintään kahden vuoden työkokemus lastensuojelun sijaishuollosta. Vastaanottolaitoksissa tulee vastaanottovalmiuden vuoksi olla aamu- ja iltavuoroissa osastoittain vähintään kaksi työntekijää ja yöllä yksikkötasoisesti vähintään kaksi työntekijää. Lasten vastaanotto Oulunkylässä yöaikaan jokaisella kolmella osastolla on oma yötyöntekijä.

Lasten vastaanotto Oulunkylä tarjoaa erityistason sijaishuoltoa vastaanotto- ja arviointitehtävissä, mitoitus 1,5. Lastensuojelulain edellyttämällä tavalla henkilöstön koulutustaso ja määrä on suunniteltu asiakastarpeita vastaavaksi. Lasten vastaanotto Oulunkylässä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö, jonka riittävyys varmistetaan päivittäin lähiesihenkilötasoisesti työvuorosuunnittelulla.

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

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

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina rekrytointitilanteessa työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Henkilökunnalta ja harjoitteluun tulevilta opiskelijoilta edellytetään alle kuusi vuotta vanhan rikostaustaselvityksen esittämistä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)). Rikostaustaselvitys on esitettävä ennen työsuhteesta tai harjoittelusta aloittamista. Yksikön vastuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Lasten vastaanotto Oulunkylässä johtavat ohjaajat vastaavat siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

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

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina on vastaanottotoiminnassa omat ohjeensa. 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.

Opintojen loppuvaiheessa olevat, 2/3 osan eli vähintään 140 opintopistettä opinnoista suorittanut opiskelija voi työskennellä yksikössä kelpoisuuden omaavan ohjaajan rinnalla. Opiskelijavaiheessa olevat toimittavat nähtäväksi opintosuoriterekisterin, josta voidaan todentaa tarvittava opintopistemäärä. 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 ja akuutit ennakoimattomat tilanteet.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tehtävässä vaadittavan tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Edellytyksenä on, että laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Henkilökuntaa rekrytoitaessa lasten vastaanotto Oulunkylän esihenkilöt toimivat yllä kuvattujen ohjeiden mukaisesti. Palkattavan henkilön suomen kielen taito arvioidaan haastattelun yhteydessä. Rekrytointiprosessin aikana kysytään hakijalta suosittelevaa haettavaan tehtävään. Esihenkilö on yhteydessä suosittelevaan ja käy keskustelua hakijan kelpoisuudesta ja asiakastyöskentelyn laadusta suosittelevan kanssa ennen lopullista valintaa tehtävään. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvällä työhöntulotarkastuksella sekä huumausainetestauksella varmistetaan asiakasturvallisuutta ja ennaltaehkäistään mahdollisia riskejä. Esihenkilötason rekrytointien yhteydessä toteutetaan yhteistyössä rekrytointipalveluiden kanssa Factor-toimintatyökalukartoitus.

Lasten ja nuorten ja perhehoidon yksikössä, johon Lasten vastaanotto Oulunkylä 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 vastaanottotoimintaan kohdennettuja koulutusmoduuleita, jotka muodostuvat pakollisista ja valinnaisista lisäkoulutuksista. Henkilöstö koulutetaan asiakastietojärjestelmän käyttöön, sosiaalihuollon kirjaamiseen, FIT-palautetietoiseen työskentelyyn sekä lääkehoitoon ja AVEKKI-menetelmään. Lasten vastaanotto Oulunkylässä on lisäksi täydennys- ja lisäkoulutusta muun muassa kriisi- ja traumatyöhön liittyen, nepsyvalmennukseen (20 op) ja perhearviointiin (Bentovim-Miller Perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmät). Kaikki lasten vastaanotto Oulunkylän esihenkilöt ovat käyneet Defusing ohjaajien peruskoulutuksen.

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena tulee olla, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Alla olevassa taulukossa on Lasten vastaanotto Oulunkylän henkilöstörakenne.

Akuuteissa poissaolotilanteissa Lasten vastaanotto Oulunkylä on aiemmin käyttänyt Seuren keikkatyöntekijöitä, jotka on erillisen menettelytavan kautta hyväksytty nimenomaan lasten vastaanoton sijaispooliin. Tavoitteena on siirtyä omaan sijaispooliin, jolloin pystymme paremmin varmistamaan tilapäisen henkilöstön soveltuvuuden ja osaamisen.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
<b>Lasten vastaanotto Oulunkylä, asiakaspaikkoja 20</b>		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritetty)
Lastenkodin johtaja	1	0 %
Johtava ohjaaja	3	100%
Sairaanhoitaja	3	100%
Ohjaaja (AMK-taso)	20	100%
Ohjaaja (Koulutaso)	4	100%
Psykologi	1	0%
<b>Yhteensä</b>	<b>32</b>	

**Henkilöstön riittävyteen liittyvät riskit konkretisoituvat erityisesti sijaisten saatavuudessa.** Ajoittain on vaikea saada sijaisia, vaikka siihen olisi hallinnollisesti lupa. Tilanne toistuu erityisesti juhlapyhien ja influenssakausien aikana. Henkilökunta joutuu venymään tuplavuoroihin, eikä haastavia asiakastilanteita saada turvattua parhaalla mahdollisella tavalla. **Korjaavana ja ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä turvataan** sijaisten rekrytointi yhteistyössä Seuren kanssa (sijaispoolit). Sijaispoolin koko pidetään tarvetta vastaavana, etenkin siirryttäessä ainoastaan oman sijaispoolin käyttöön tulevaisuudessa. Lisäksi tehdään vahvaa oppilaitosyhteistyötä ja mahdollistetaan siten tulevaisuuden urapolkuja. Henkilökunnan tuplavuoroja ja ylitöitä seurataan, sillä pitkittyneessä tilanteessa ne lisäävät merkittävästi vakituisen henkilöstön kuormitusta ja estävät riittävää työstä palautumista.

Myös **yksinäisiin yövuoroihin liittyy riskinsä.** Yöaikaan jokaisella kolmella osastolla on yksi työntekijä vuorossa. Kriisitilanteissa (mm. uuden asiakkaan vastaanottaminen, eristys ja seuranta, sairaalaan vienti) riittävän resurssin järjestäminen on haaste, jotta osasto ei jää valvomatta ja tilannetta hoitamaan saadaan tarvittava resurssi. Lasten vastaanotto Oulunkylässä on käytössä virka-ajan ulkopuolinen varallaolojärjestelmä ja siinä toimivat esihenkilöt ovat velvoitettuja saapumaan yksikköön kahden tunnin sisällä yhteydenotosta. Siksi **akuuttien tilanteiden turvaamiseksi on sovittu**, että samoissa tiloissa toimivan perhekuntoutuksen henkilökunta voi tulla yöaikaan apuun osastolla siten, että ko. työntekijä huolehtii osaston muiden lasten turvallisuudesta, kun akuutin asiakastilanteen hoitamisesta vastaa lasten vastaanoton oma henkilöstö. Mikäli oman osaston tilanne on akuutti, ei sitä jätetä koskaan valvomatta. Henkilöturvahälytys tilanteissa apuun tullaan muilta osastoilta ja tarvittaessa ollaan yhteydessä 112, jotta saadaan tarvittava apu yksikköön.

### 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Lasten vastaanotto Oulunkylässä huolehditaan pysyvän henkilöstön sekä sijaisten riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa lastenkodin johtaja yhdessä johtavien ohjaajien kanssa, mutta koko työryhmä sekä talon muut toimijat osallistuvat uuden työntekijän perehdyttämiseen. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

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

Kohdassa 6.1 on jo viitattu Lasten vastaanotto Oulunkylän vastaanotto toiminnan koulutuspolkuihin ja niiden aktiiviseen seurantaan. Koulutuspolkuja ja koulutettujen määriä seurataan henkilöstön kanssa, työpistekohtaisesti ja alayksikkötasolla. Osaamisen kehittyessä myös menetelmäkoulutetuille järjestetään täydennyskoulutusta ja menetelmätyöpajoja. Johtava ohjaaja käy Onni keskustelussa läpi myös koulutus ja kehityssuunnitelmaa yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Uusista koulutustarpeista viestitään lastensuojelun johdolle vuositason.

Osaamisen varmistamisessa merkityksellinen rooli on esihenkilötyöllä sekä tarvittavilla työn tuen rakenteilla. Osastotyöryhmillä on kerran kolmen viikon listassa osastokokous. Osastokokous oman työryhmän kanssa on tärkeä osa työntekijöiden ammatillisesta tukesta ja siten tuotetun palvelun laatua. Asiakasasioiden osalta mukana on aina myös lastenkodin johtaja ja psykologi. Johtava ohjaaja toimii oman työryhmänsä ammatillisena esihenkilönä ja varmistaa



työntekijöiden riittävän työskentelyn tuen tiimi- ja työntekijäkohtaisesti. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua myös edustuksellisesti lasten vastaanoton erilaisiin työn kehittämishankkeisiin. Työryhmillä on myös omat kehittämispäivänsä keväisin ja syksyisin.

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

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

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

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi asiakastyötä tekevällä henkilökunnalla on ryhmätyönohjaukset, näyttöön perustuvien menetelmien käyttöön liittyvää jalkauttamista sekä säännölliset tapaamiset oman esihenkilönsä kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen. Henkilöstökokemusta seurataan säännöllisesti vuosittain vuorottelevilla Fiilari ja Kunta10-kyselyllä. Eri tavoin kerättyä ja saatua asiakas- ja henkilöstökokemusta hyödynnetään työn vaikuttavuutta ja tuottavuutta sekä työhyvinvointia kehitettäessä.

Lasten vastaanotto Oulunkylässä on henkilöstökyselyiden pohjalta kiinnitetty erityistä huomiota mm. veto- ja pitovoimatekijöihin sekä turvallisuuteen liittyviin asioihin. Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, mahdollisuus kaupunkipyörään, työterveyshuollon kattavat palvelut ja työnohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Lasten vastaanotto Oulunkylässä hyödynnetään organisaatiotasoisia toimintaohjeita henkilön työkyvyn tukeen ja mahdolliseen uudelleen sijoittamiseen, kun henkilö ei pysty jatkamaan omassa tehtävässään sairauden tai tapaturman seurauksena. Käytössämme on varhaisen tuen -keskustelumalli ja Sopuisasti Stadissa, minkä avulla pystytään puuttumaan matalalla kynnyksellä mahdollisiin ristiriitatilanteisiin tai muuhun epäasialliseen käytökseen. Lasten vastaanotto Oulunkylässä toimii henkilöstön valitsema yhteistoimintavastaava. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi. Lisäksi esihenkilöille mahdollistetaan erilaisiin johtamiskoulutuksiin osallistuminen, joka tukee toiminnan turvallisuuden ja henkilöstön johtamista. Osaamisen vahvistaminen koulutuksilla on osa työhyvinvoinnin lisäämistä.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Henkilökunnan tulee käydä turvallisuus- ja pelastuskoulutus sekä alkusammutus harjoitukset. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Sitä kuvattu laajemmin jo luvuissa 3 ja 4.

Lasten vastaanotto Oulunkylä toimii samassa kiinteistössä ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen kanssa. Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on käytössä yhteinen

pelastus- ja turvallisuussuunnitelma ja se on henkilökunnan ja asiakkaiden saatavilla toimintayksikön tiloissa. Suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan tai jos henkilökunnan tai asiakkaiden osalta saadaan palautetta muutostarpeesta.

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

Tietoturvaluottisuus on tärkeä osa myös Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen henkilökunnan toimintaa. Kaikki asiakastietoja sisältävät paperit ja dokumentit on pidettävä salassa, eikä niitä saa missään nimessä luovuttaa eteenpäin. Työntekijöillä on myös vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus.

Tietoturvaluottuutta pitää myös rakentaa yhteisillä käytännöillä. Osastoilla tulee pitää puhelimet ja tietokoneet siten, että niihin ei ole asiakkailla eikä ulkopuolisilla pääsyä eikä niitä pystytä anastamaan. Tämä tarkoittaa sitä, että laitteet ovat joko lukituissa tiloissa tai jatkuvasti valvottuina henkilöstön hallinnassa. Kaikki puhelimet ja tietokoneet pitää olla salasanasuojattuja, jotta tietoihin ei pääse käsiksi henkilökuntaan kuulumattomat. Salasana on hyvä vaihtaa säännöllisesti eikä niitä saa luovuttaa toiselle osapuolelle.

#### **Tietoturva työpisteellä**

[http://helmi.hel.fi/yhteisetpalvelut/tietoturva/esitelmät-ja-koulutus/Tietoiskut/Tietoturva\\_ty%C3%B6pisteell%C3%A4\\_tietoiskut.pdf#search=laitteen%20h%C3%A4vitt%C3%A4minen](http://helmi.hel.fi/yhteisetpalvelut/tietoturva/esitelmät-ja-koulutus/Tietoiskut/Tietoturva_ty%C3%B6pisteell%C3%A4_tietoiskut.pdf#search=laitteen%20h%C3%A4vitt%C3%A4minen)

## **6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen**

Tartuntatautilaki suojaa Lasten vastaanoton Oulunkylän asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja siten lisää asiakasturvaluottuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntatautilain mukaisten velvoitteiden täyttymisen varmistetaan. Lasten vastaanotto Oulunkylässä työskentelevien työntekijöiden rokotussuoja määrittellään 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.

Hyvällä käsihygienialla voidaan ennaltaehkäistä tartuntatautien leviämistä. Lasten vastaanotto Oulunkylässä tulee turvata palvelun toteuttaminen myös tilanteessa, missä asiakkaalla on tarttuva tauti. Silloin hyödynnetään tilojen eriyttämistä sekä voimassa olevia toimintaohjeita.

# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on käytössä kaikissa majoitustiloissa Honeywell Eltek paloilmaisin järjestelmä mikä reagoi lämpöön ja savuun. Lisäksi tiloissa on paloilmotuspainikkeita, joista apua voi hälyttää. Automaattinen paloilmotin tekee ilmoituksen hätäkeskukseen ja varoittaa tiloissa oleskelevia palokellolla. Ole kuitenkin yhteydessä hätänumeroon 112 ja ilmoita palon lähde ja syy, mikäli se on tiedossa tai ilmoita jos kyseessä on vika- tai virheilmoitus. Paloilmotuspainikkeet sekä paloilmotinjärjestelmän keskus sijaitsevat pääsisäänkäynnin eteisessä sähkökaapissa.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on tallentava kameravalvonta ulkoalueella ja kaikilla sisäänkäynneillä. Tallenteen kameravalvonnasta saa ottaa käyttöönsä Palmian valtuuttamat henkilöt tai lastenkodin johtaja tai perhekuntoutuksen päällikkö tilanteen niin vaatiessa. Lisäksi kameravalvonta on ylä- ja alakerran rauhoittumishuoneissa, nämä kamerat eivät tallenna. Sinipirtissä sijaitsevassa eristys huoneessa on oma erillinen kamera välittömän näköyhteyden turvaamiseksi. Näitä kameroita pystyy seuraamaan reaaliaikaisesti osastojen toimistoista. Niiden tarkoituksena on varmistaa työskentelyn turvallisuutta.

Valvontakamerajärjestelmän rekisteriseloste löytyy kaupungin sivustolta.

## 7.1 Toimintaympäristö

Lasten vastaanotto Oulunkylä toimii Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen tiloissa. Tilat sijaitsevat osoitteessa Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki, hyvien julkisten liikenneyhteyksien läheisyydessä. Kiinteistö on valmistunut joulukuussa 2010. Kiinteistössä on yhteiskäytössä olevat neuvottelutilat, sauna, takkahuone, liikuntasali, bändihuone ja toiminnallinen terapiatila. Talossa on laitoskeittiö ja iso ruokasali sekä kussakin pirtissä omat kylpyhuoneet, keittiö-ruokailutila ja lasitettu parveke. Talo sijaitsee kauniilla vehreällä isolla tontilla, jossa on tilaa ulkoleikkeihin ja alueella on aidattu leikkialue. Pihassa on myös grillikatot. Kolmella osastolla (pirtillä) Punapirtti, Sinipirtti ja Keltapirtti on oman paikkaluvun mukaisesti jokaiselle lapselle oma huone. Lasten käytössä on myös kaikissa pirteissä pelihuone, jota käytetään myös askarteluun ja muuhun toimintaan. Kaikissa pirteissä on henkilökunnan käyttöön lukittava toimistotila osastotilojen yhteydessä.

Talon yhteiskäytössä olevien tilojen varaaminen tapahtuu sähköisten kalenterijärjestelmien kautta.

Kiinteistössä on käytössä sähköinen lukitusjärjestelmä. Kiinteistöön kulku on mahdollista ainoastaan avaimella. Osastoilta ja pääovesta on mahdollista asiakastilanteen niin sallien päästä vapaasti ovista ulos.

## 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 päihdekuntoutusyksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit.

### 7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Alayksikössä toteutetaan vuosittain työsuojelupakin vaarojen arviointi. Vaarojen arvioinnissa tunnistetaan vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa mahdolliset terveyshaittaa aiheuttavat riskit. Alayksikkö toimii Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen tiloissa, joissa on yhteiskäyttötiloja ja perhekuntoutuksen käytössä olevat tilat. Vaarojen arvioinnissa on huomioitu seuraavat osat 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 toimintot, joihin sisältyy terveysriski esimerkiksi alle 1-vuotiaat, riskiryhmään kuuluvat henkilöt ja tartuntataudit. Tähän liittyen riskitekijät ja niiden ennaltaehkäisy on kuvattu kohdassa 6.5. Kemiallisissa riskitekijöissä tulee huomioida haittaeläimet ja tuholaiset esimerkiksi täit, luteet, syyhyypunkki 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 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

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

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

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

Helsingin kaupungilla on toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi sekä siihen liittyvä viestinnän ohje. Sisäilmaongelmia ratkotaan monen eri alan ammattilaisten yhteistyönä, yhdessä tilan käyttäjien kanssa.

Muissa kohdassa 7.2.1 mainituissa riskitekijöissä huomio kohdentuu erityisesti asiakastyön kautta syntyviin riskitekijöihin. Toiminnassa pyritään ennaltaehkäisemään terveysturvallisella toiminnalla, ohjauksella ja neuvonnalla esimerkiksi syyhyypunkin 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

Oulunkylän perhetukikeskuksessa on nimettynä oma koulutettu ekotukihenkilö, joka on lasten vastaanotto Oulunkylän ja ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen yhteinen. Ekotukihenkilön valinta perustuu vapaaehtoisuuteen ja on toiminut hyvin tällä periaatteella. Ekotukihenkilö on perhekuntoutuksen kotihuollon ohjaaja.

Henkilökunta lajittelee toimipisteessä syntyvän jätteen ohjeistuksen mukaisesti. Kierrätys ja jätteiden asianmukainen käsittely on osastoilla lasten nähtävillä ja he osallistuvat jätteiden kierrättämiseen ohjaajien tuella ikätasonsa mukaisesti.

Kemikaaliluettelo on yhteinen ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen kanssa ja se on tallennettuna työsuojelupakkiin dokumentit osioon. Siivous- ja puhdistusaineet säilytetään erikseen lukollisissa tiloissa, jossa lapset eivät niihin pääse käsiksi. Hus siivouspalvelu Palmia vastaa omalta osaltaan kemikaaliluettelon ylläpidosta ja laitoshuoltajat pitävät käyttämänsä aineet lukollisissa siivousväline varastoissa.

Tietosuojajätteelle on oma lukollinen keräysastia yläkerran toimistotarvike huoneessa, jonka tyhjennys tilataan tarpeen mukaisesti. Osastoilla on omat lukolliset tietoturva-astiat, jotka tyhjennetään edellä mainittuun isompaan astiaan. Muu paperijäte kerätään toimipisteen keräyslaatikkoon ja viedään paperinkeräykseen talon roskakatokseen. Lasten vastaanotto Oulunkylässä järjestetään kerran vuodessa keväällä siivoustalkoot, jossa käydään läpi kaikki varastot ja katsotaan, että kierrätykseen kuuluva jäte lähtee talosta eteenpäin lajitteluun. Tällöin kerätään myös Ser jäte. Lassila Tikanoja Oy huolehtii talon jätteiden poiskuljetuksen.

Lasten vastaanotto Oulunkylässä on käytössä myös yksi täyssähköauto, joka lisää ympäristöystävällistä liikennöintiä. Lisäksi kiinteistöön on asennettu vuoden 2023 aikana aurinkopaneelit.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on yhteinen Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma missä on kuvattuna paloturvallisuus, poistumisjärjestelyt, henkilöturvajärjestelmä, kulunvalvonta ja tietoturvallisuus. Tämä suunnitelma on nähtävillä Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen julkisissa tiloissa ja Lasten vastaanotto Oulunkylän kaikissa asiakastiloissa.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on käytössä kaikissa majoitustiloissa Honeywell Eltek paloilmaisin järjestelmä mikä reagoi lämpöön ja savuun. Lisäksi tiloissa on paloilmotuspainikkeita, joista apua voi hälyttää. Automaattinen paloilmotin tekee ilmoituksen hätäkeskukseen ja varoittaa tiloissa oleskelevia palokellolla. **Ole kuitenkin yhteydessä hätänumeroon 112 ja ilmoita palon lähde ja syy, mikäli se on tiedossa tai ilmoita jos kyseessä on vika- tai virheilmoitus.** Paloilmotuspainikkeet sekä paloilmotinjärjestelmän keskus sijaitsevat pääsisäänkäynnin eteisessä sähkökaapissa.

Alkusammutuksella pystytään sammuttamaan tulipalon alkuja ja rajaamaan vahinkoja. Alkusammutus tulee suorittaa vain, jos se on mahdollista tehdä turvallisesti. Sammuttimien käyttöä tulee harjoitella ja niiden paikat on hyvä käydä läpi ennalta turvallisuuskävelyn yhteydessä.

Kohteessa on henkilöturvajärjestelmä. Tämä tarkoittaa sitä, että vuorossa olevat henkilökunnan jäsenet kantavat mukanaan turvaranneketta, jolla voi tarvittaessa kutsua apua tilanteen käydessä uhkaavaksi. Jotta painike toimisi todellisissa hätätilanteissa, on tärkeää myös testata sen toimivuus ja paristot säännöllisin väliajoin. Kaikkien osastojen johtavat ohjaajat testaavat painikkeet vähintään kerran vuodessa turvallisuuspäivänä 11.2. Jos painikkeissa tai hälytysjärjestelmässä havaitaan vikoja, ollaan pikimmiten yhteydessä [heta.suutari@hel.fi](mailto:heta.suutari@hel.fi) puh. 09 310 33362.

Mahdolliseen väkivaltatilanteeseen tai sen uhkaan voidaan varautua ennakolta tilaamalla vartijapalvelu [sote.vartijatilaukset@hel.fi](mailto:sote.vartijatilaukset@hel.fi)

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa työskentelevillä on käytössään avain ja sähköinen kulunvalvonta lätkä, joilla pääsee kulkemaan ulko-ovista, sisätiloissa osastojen välillä, sekä yleisissä tiloissa sähkölukoista. Jokainen on henkilökohtaisesti vastuussa hallussaan olevista avaimista. Niitä ei missään nimessä saa lainata tai luovuttaa toiselle henkilölle. Avaimiin ei myöskään tulisi kirjata, että ne käyvät Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen lukkoihin. Jos avaimet hukkuvat jonnekin, siitä tulee ilmoittaa välittömästi lastenkodin johtajalle tai perhekuntoutuksen päällikölle.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

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

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

perhekuntoutuskeskuksessa siivouspalvelun tuottaa Hus/Palmia. Laitoshuoltopalvelut voivat ylläpitosiivouksen lisäksi sisältää vuodehuoltoa ja apuvälineiden puhdistusta. Puhtauspalvelujen asiantuntija ja suunnittelija antavat tukea ja ohjausta Sotepen toimipisteiden siivous- ja laitoshuoltopalvelujen hankintaan, sisältöön ja sopimuksiin liittyen.

#### **Yhteystiedot:**

Puhtauspalvelujen asiantuntija, gsm. 050 3737982

Puhtauspalvelujen suunnittelija, gsm. 040 8211351

Kiinteistöhoitopalvelut saadaan PHM Liikekiinteistöt Oy huoltopalvelusta ja Tekninen isännöitsijä on Hannu Niemi. Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus

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

asiakaspalvelu@phmliikekiinteistot.fi

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

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

Kiinteistöä ja puhtaanapitoa koskevana riskinä on, että pyydettyä tukipalvelua ei saada tai se tulee viiveellä. Tarvittaessa reklamoidaan. Reklamointi tapahtuu esimiesten kautta.

## **7.5.1 Kuljetukset**

Lasten vastaanoton käytössä on kaksi leasing autoa erilaisia ajo- ja kuljetustarpeita varten. Yksi auto on sähkökäyttöinen henkilöauto ja toinen tila-auto. Autot ovat Staran vuokraamia ja autoa käytävällä tulee olla Staran ajolupa henkilökohtaisen ajokortin lisäksi. Staran ajoluvan voi suorittaa etäopiskeluna. Auton käyttöön liittyvää ohjeistusta on autojen hansikaslokerossa.

Taksipalveluja käytetään lähinnä kiireellisiin asiakaskuljetuksiin ja koulukyydityksiin. Koulukyydityksiä koskeva ohjeistus on osastoilla. Asiakaskuljetuksiin tarkoitettuja taksikortteja säilytetään osastoilla. Henkilökunnalle on varattu taksikortteja lähinnä tilanteisiin, jolloin ei ole julkista liikennöintiä. Henkilökunnan taksinkäyttö edellyttää lastenkodin johtajan lupaa. Henkilökunnan taksimatkojen laskut sekä asiakaskuljetukset hyväksyy lastenkodin johtaja.

Henkilökunta tilaa palvelun puhelimitse ja kuljetuspalvelujen henkilökunta vie tilauksen Atos-kuljetusjärjestelmään. Kuljetuspalvelut vastaavat Helsingin Matkapalvelun, potilas- ja muiden henkilökuljetuksien suunnittelusta, asiakasyhteistyöstä ja seurannasta, sekä kuljetusten hankintojen valmistelutehtävistä.

Kuljetuspalvelut hankkivat kuljetuspalvelujen järjestämiseen liittyvät välityspalvelut palvelukeskus Helsingiltä. Helsingin Matkapalvelun palvelukokonaisuuteen sisältyy muun muassa asiakkaiden matkatilausten vastaanotto, matkojen välitys ajoneuvoille ja liikennöinnin valvonta. Varsinaisen kuljetuspalvelun tuottavat sosiaali- ja terveystoimialan kilpailuttamat liikennöitsijät.

## 7.5.2 Ateriapalvelut

Ateriapalveluita ei käytetä Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa. Yksikön oma laitoskeittiön henkilökunta huolehtii asiakkaiden ja henkilökunnan ateriapalveluista.

# 8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Lisäksi omavalvontasuunnitelma käsitellään ja arvioidaan YT-kokouksissa vuosittain. Päivittämisellä varmistetaan omavalvonnan tuleminen osaksi arjessa tehtävää työtä. Tavoitteena on, että Lasten vastaanotto Oulunkylän henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa työnsä tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä. Valvontalain uudistamisen myötä omavalvontasuunnitelma on laajentunut ja yhdessä henkilöstön kanssa on mietittävä, miten se tuodaan mielekkääksi osaksi vaativaa asiakastyötä.

Lasten ja nuorten vastaanotto ja perhehoidon yksikössä seurataan omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan toteutumista.

## 8.1 Raportointi

Lasten vastaanotto Oulunkylää koskevaa tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämISRakenteet on kuvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa aiemmissa osioissa. Lähtökohtana on, että haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat käsitellään esihenkilötyön rakenteissa sekä yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontaan liittyvää raportointitietoa käsitellään myös asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmissä ja Lastensuojelun asiakasturvallisuuskokouksissa sekä toimialan valvontatyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveysalan valvontalakiin liittyen omavalvonnan raportoitavia tunnuslukuja lasten vastaanotto Oulunkylän osalta ovat:

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

- Työsuojelupakin ilmoitusten määrä, sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Henkilöstökyselyiden sisältö ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet

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

Suunnitelmaa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti Lasten vastaanotto Oulunkylän esihenkilökokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

## 8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajat ovat Lasten vastaanotto Oulunkylä vastuuhenkilö 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](http://www.hel.fi/sote) .

## 8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Lasten vastaanotto Oulunkylän omavalvontasuunnitelman hyväksytty Helsingissä 26.9.2024.

---

Karoliina Härkönen

Lastenkodin johtaja

Päivi Tuominen

Lasten ja nuorten vastaanoton ja perhehoidon päällikkö



**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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