

Omavalvontasuunnitelma
Nuorten vastaanotto Kallio

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	9
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	10
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	12
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	12
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	12
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	13
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	14
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	15
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	15
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	15
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	16
4.4	Lääkehoito	16
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	16
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	18
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	18
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	18
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	18
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	19
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	20
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	21
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	22
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	22
5.7	Muistutukset ja kantelut	22
6	Henkilöstö	24
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	24
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	25
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	26
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	27
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	28
	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	29
7.1	Toimintaympäristö	29
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	29
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	29
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	30
7.3	Ympäristötyö	30
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	30
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	31
7.5.1	Kuljetukset	31
7.5.2	Ateriapalvelut	31
8.	Omavalvonnan seuranta	31
8.1	Raportointi	32
8.2	Arkistointi ja viestintä	32
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	33

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Nuorten vastaanotto Kallio
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Kallion nuorten vastaanoton kohderyhmään kuuluvat akuutissa sijaishuollon tarpeessa olevat 13–17-vuotiaat vaativan hoidon tarpeessa olevat lapset. Palvelun käyttö alkaa useimmiten kiireellisessä sijoitustilanteessa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30 + 30 vrk.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Omaevalvontasuunnitelmat on käsitelty yksikön toimintatapojen mukaisissa YT-kokouksissa henkilöstön kanssa. Omaevalvontasuunnitelmia käsitellään ja arvioidaan YT-kokouksissa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.</p> <p>Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.</p> <p>Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p> <p>Omaevalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.</p>
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Lastenkodinjohtaja Minna Rissanen</p> <p>2 johtavaa ohjaajaa</p> <p>14 sosiaalihoitajaa</p> <p>4 sairaanhoitajaa</p> <p>4 ohjaajaa</p> <p>1 kotihuollon ohjaaja</p> <p>1 psykologi</p>

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

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

	Egenkontrolls planen har sammanställts av ledningen och personalen tillsammans.
ENHETENS ANSVARSPERS ON OCH PERSONAL- STRUKTUR	Barnhemmets föreståndare Minna Rissanen 2 ledande handledare 14 socialhandledare 4 sjukskötare 4 handledare 1 hemvårds handledare 1 psykolog

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

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

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

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

Palvelun kohderyhmään kuuluvat:

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

Kallion nuorten vastaanotossa toimii kaksi vaativan hoidon osastoa, osastot Otava ja Tähti. Kallion nuorten vastaanotossa on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelun tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Kallion nuorten vastaanotossa työskentelee sosiaalialan koulutuksen saaneiden ammattihenkilöiden lisäksi kaksi sairaanhoitaja jokaisella osastolla sekä yksi psykologi.

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

1.2. Yksikön tiedot

Nuorten vastaanotto Kallio

Toinen Linja 4 L

00530 HELSIKI

Palvelun vastuhenkilö:

Lastenkodin johtaja Minna Rissanen

p.040 3346914

minna.m.rissanen@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

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

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

Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ovat:

- Olemme kaikessa toiminnassamme 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 kestäväää kehitystä ja torjumme ilmastonmuutosta.
- Rakennamme eettistä toimintakulttuuria

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

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

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. Lähtökohta Helsingin lastensuojelussa on lapsen etu. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä

huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

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

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

Kallion nuorten vastaanoton perustehtävä on lasten turvallinen vastaanotto, lapsen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito sekä arviointi lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen kehityksellisistä tarpeista sekä hänen perheensä elämäntilanteesta ja tarvittavasta tuesta. Kallion nuorten vastaanotto työskentelee tiiviissä yhteistyössä nuoren ja hänen perheensä sekä perheen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Kallion nuorten vastaanoton toimintaa ohjaavia keskeisiä arvoja ovat:

ASIAKASLÄHTÖISYYS

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

VASTUULLISUUS

Toimintamme on aikuisjohtoista ja turvallista. Otamme vastuu kanssaihmisistä. Jaettu vanhemmuus on yhteisen tiedon tuottamista ja jakamista. Osallistamme vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen sekä yhteiseen työskentelyyn lapsen ja perheen tueksi. Työskentely on suunnitelmallista prosessin alusta loppuun. Työnjako on selkeä ja toimii. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu omasta tunnelmaisesta.

ARVOSTUS

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

Kallion nuorten vastaanotossa arvoista ja eettisistä periaatteista käydään keskustelua säännöllisesti esihenkilöiden kehittämissäpäivissä sekä osastojen työryhmäpäivissä ja työohjauksissa. Koko henkilökunta otetaan mukaan luomaan yhteisiä arvoja ja eettisiä periaatteita ja niiden noudattaminen on jokaisen vastuulla.

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 turvallisuustoiminnan. 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. Kallion nuorten vastaanoton asiakasturvallisuutta koskevat, tunnistetut riskit on kuvattu tarkemmin niitä koskevissa luvuissa 4.3, 4.4. ja 5.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat 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.

Hallinnon kehittämispalvelut tukevat 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 Kallion nuorten vastaanoton henkilöstö yhdessä lastenkodin johtajan kanssa tunnistaa ja arvioi vaara- ja kuormitustekijöitä työn tekemisen näkökulmasta. Vaarojen arviointi toteutetaan vuosittain ja tarvittaessa useammin. Vaarojen arviointi on työpaikalla läkisääteinen velvoite ja se toteutetaan Työsuojelupakin ohjeiden mukaan ja myös tallennetaan kyseiseen järjestelmään.

Kallion nuorten vastaanoton vaarojen arvioinnissa on tunnistettu erityisesti asiakastyöhön liittyviä kuormitustekijöitä, joista merkittävimpanä 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.

Asiakastason, 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. Kallion nuorten vastaanotossa on käytössä sekä HETI-purku että Defusing-jälkipurku mallit sekä nimetty henkilöt, joilla on mahdollisuus purkukeskusteluun.

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. Kallion nuorten vastaanotossa 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.

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.

Kallion nuorten vastaanotossa 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 esittää toiveita työvuorosuunnitteluun, jolloin työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen toimii joustavammin. Lisäksi huolehditaan siitä, että meillä on riittävä sijaisresurssi käytössämme, jotta henkilöstötarve ei johda ylitöihin ja siten kuormittumiseen.

Vaarojen arvioinnissa on noussut esille myös Kallion nuorten vastaanoton tiloihin liittyviä työturvallisuuden vaikuttavia asioita, kuten sisäilmaa koskevat havainnot. Sisäilmaa koskevia toimenpiteitä kuvataan tarkemmin luvussa 7.

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. Kallion vastaanotossa työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Järjestelmän käyttö on osa perehdyttämistä ja sitä hyödynnetään aktiivisesti.

3.2 Varautuminen ja valmius

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

Kallion nuorten vastaanotossa on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Toiminnasta vastaavat esihenkilöt huolehtivat turvallisuus- ja pelastussuunnitelman päivityksestä ja se on sekä sähköisesti että tulosteena työntekijöiden saatavilla. Turvallisuuden liittyvät asiat käydään läpi myös osastolle saapuvan lapsen kanssa.

Kallion nuorten vastaanoton tiloissa 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.

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 kerran vuodessa. Toiminnassa on ohjeistettu, miten toimitaan tilanteissa, joissa henkilöturvahälytys tapahtuu.

Kallion nuorten vastaanotossa on Apotti jatkuvuustyöasema. Jatkuvuustyöasema turvaa poikkeustilanteessa kriittisen asiakastiedon saatavuuden nuorten vastaanoton asiakkaiden osalta.

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

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

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki on asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan tietosuojavastaavan tai toimintayksikön johtajan puoleen. Kallion nuorten vastaanotossa 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.

Kaikki asiakastiedot kirjataan ja niitä käsitellään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä Apotissa. Lähiesihenkilöt myöntävät työntekijöille oikeudet Apotin käyttöön. Jokainen työntekijä käyttää Apottia omalla henkilökohtaisella Sote-ammattikortilla, joka on tarkoitettu henkilöille, joilla on voimassa oleva ammattioikeus Valviran rekisterissä. Kortti mahdollistaa vahvan tunnistautumisen tietojärjestelmään sekä sähköisen allekirjoituksen. Sijaisille, joilla ei ole vielä

voimassa olevaa ammattioikeutta Valviran rekisterissä, voidaan hakea esihenkilön päätöksellä organisaatiokohtainen Sote-henkilökortti tai he kirjautuvat Apottiin henkilökohtaisilla 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.

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

Kallion nuorten vastaanotossa 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 asiakirjoja 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. Auditoinnit toteutetaan kerran vuodessa, joko esihenkilöiden kesken tai vertaisauditointeina yksiköittäin/osastoittain. Lasten ja nuorten vastaanoton ja perhehoidon Apottikoordinaattori on ohjaamassa jokaista auditointia. Auditoinneissa katsotaan läpi kirjauksia monipuolisesti (päivittäiskirjaamista, arviointiyhteenvedoja, hoito- ja kasvatussuunnitelmia, rajoittamistoimenpiteitä, tukisuunnitelmia, vanhemmuustyöskentelyä ym.).

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

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

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omaavonnalla varmistetaan Kallion nuorten vastaanoton asiakkaille tuotettavien palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omaavonta on arjessa tapahtuvaa toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omaavonnan toteuttaminen kuuluu siten jokapäiväiseen työhön kaikissa työtehtävissä kaikilla nuorten 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 terveyspalveluissa ja siten Kallion nuorten vastaanotossa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja Spro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Kallion nuorten vastaanoton 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 epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote valvontalaki 29 §.)

Kallion nuorten vastaanoton henkilöstölle on informoitu kokousrakenteissa Sote valvontalain 29 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. 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 Kallion nuorten vastaanoton yhteisissä kokousrakenteissa. Spro-ilmoitukset käsitellään Kallion nuorten 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 rakentumista Kallion nuorten vastaanotossa, eikä tehty ilmoitus ole este hyvän yhteistyön rakentamiselle.

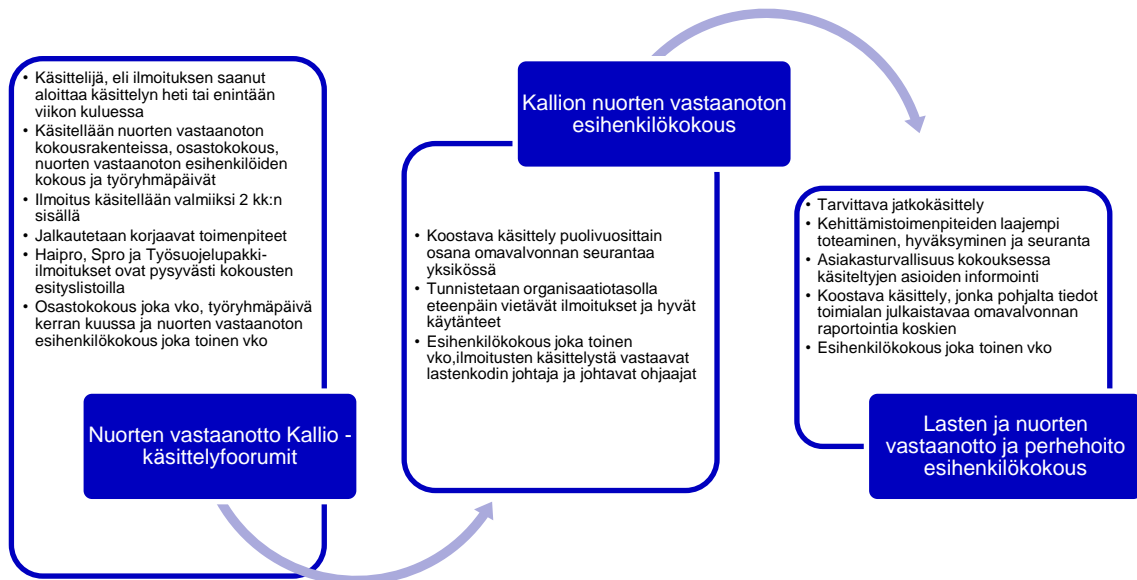
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Kallion nuorten vastaanottoa 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 Kallion nuorten vastaanottoa 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 asiaskasturvallisuuden kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti.

Kaikki Kallion nuorten vastaanottoa koskevat Spro-ilmoitukset käsitellään esihenkilökokouksissa sekä nuorten 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.



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 terveystoimissa 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. Kallion nuorten vastaanotossa on laadittu ohjeet tilanteiden jälkipurkuun, ja ne löytyvät jokaisen osaston toimistotilasta. Kuormittavat tai poikkeavat asiakastyön tilanteet puretaan tilanteessa olleiden työntekijöiden kesken mahdollisimman pian, joko HETI-purku tai Defusing- keskustelulla tai tarvittaessa molemmilla. Osalla työntekijöistä on HETI-purkuun koulutus ja tavoite on saada koko henkilökunta koulutettua menetelmään. Kaikilla Kallion nuorten vastaanoton esihenkilöillä on Defusing-keskusteluun koulutus, lisäksi vastaanoton psykologit vetävät purkukeskusteluita. Esihenkilö voi ohjata työntekijän purkukeskusteluun, mutta työntekijällä itsellään on aina oikeus sellaista pyytää. Mikäli työntekijä kokee tarvitsevänsä tilanteessa mittavampaa tukea, tulee hänen olla yhteydessä työterveyteen. Tarvittaessa esihenkilö arvioi kriisityön ohjauksen tarvetta. Kriisityön ohjaus on pääsääntöisesti kohdennettu työryhmille vakavien vaaratapahtumien yhteydessä. Kallion nuorten vastaanotossa on pyritty aktiivisesti edistämään työskulttuuria, missä voi turvallisesti ja avoimesti keskustella työhön liittyvistä asioista. Siten madalletaan myös kynnystä tarvittavien ilmoitusten tekemiseen ja epäkohtiin puuttumiseen.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Kallion nuorten vastaanottoon 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. Nuorten 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

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

Tarvittaessa lasta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli lapsen tilanne vaatii psykiatrista yhteistyötä, toimitaan psykiatrisen hoitotahon kanssa yhteistyössä ja edistetään hyvän hoitokontaktin muodostumista.

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

Nuorten vastaanotossa on käytössä ostopalveluna lääkäripalvelu siten, että lääkäri voi tavata nuorta tai henkilökunta konsultoida lääkäriä. Lääkäri myös uusii reseptit ja huolehtii tarvittaessa lähetekäytännöistä muihin tarvittaviin palveluihin. Lääkäri on paikalla vuorotellen eri yksiköissä yhden päivän joka toinen viikko.

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

4.3.2 Ravitsemus

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

Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyteen, ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteluun, ruokalistan kierto ja valinnanmahdollisuuksiin.

Yksiköissä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja

tuetaan lapsia suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esim. syömishäiriö, huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa. Lapsen voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

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

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

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

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

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

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 Kallion nuorten vastaanotossa. 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 Kallion nuorten 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 laitoshoidon pohjautuu PESO-tasoiseen lääkehoidon suunnitelmaan. Tämä linjaa Kallion nuorten vastaanotossa toteutettavan lääkehoidon. Lisäksi yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelman liite kuvaa Kallion nuorten vastaanoton toimintakäytänteitä ja lääkehoidon erityispiirteitä. Ympärivuorokautisen lastensuojelun laitoshoidon lääkehoitoa ohjaava lääkehoitosuunnitelma päivitetään erillisen työryhmän toimesta vuosittain tai aina

muutostarpeen ilmaantuessa. Sama koskee Kallion nuorten vastaanoton lääkehoitosuunnitelman liitteitä. Siten varmistetaan, että toimintaa laajemmassa kokonaisuudessa ohjaava dokumentti on mahdollisimman ajantasainen ja vastaa ajantasaisiin vaatimuksiin.

Kallion nuorten vastaanoton vakinaisella henkilöstöllä on voimassa oleva lääkelupa nuorten vastaanottoon. Uusi työntekijä suorittaa lääkehoitolupa vaadittavat asiat koeajan puitteissa. Myös pidemmissä määräaikaissä sijaisuuksissa on lääkehoitoluvallisia työntekijöitä. Työvuorosuunnittelusta vastaava esihenkilö huomioi lääkehoitoluvallisten työntekijöiden riittävyyden vuorokohtaisesti. Kallion nuorten vastaanotossa 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 sairaanhoidaja havaitsee lääkehoidossa puutteita, epäkohtia tai kehittämistarpeita, tuo hän ne lastenkodin johtajalle tai muulle toiminnasta vastaavalle esihenkilötasolle tiedoksi. Lähiesihenkilö puuttuu havaittuihin puutteisiin. Kallion nuorten vastaanotossa hyödynnetään sairaanhoidajien ammatillista erityisosaamista osana lääkehoidon omavalvontaa. Kallion nuorten vastaanotossa voidaan lisäksi hyödyntää yksikössä säännöllisesti käyvän ostopalvelulääkärin osaamista.

Lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan Haipro-kanavalla. Yksikkökohtaisessa liiteosiossa on tunnistettu Kallion nuorten vastaanoton 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. Nuorten 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 sisältämässä 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 Kallion 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.

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 ennakkollisesti käsikauppalääkkeitä hankkia, mutta niiden antaminen edellyttää aina lääkärin asiakaskohtaista ohjeistusta. Mikäli asiakaskohtaista ohjeistusta ei ole ehditty saada lääkäriltä/ostopalvelulääkäriltä tulee ennen käsikauppalääkkeen antamista olla yhteydessä päivystysapuun, mikäli yksikössä ei ole paikalla terveydenhuollon nimikesuojattua ammattihenkilöä.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

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

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

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

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

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Päivi Tuominen. Kallion nuorten vastaanotossa laitteiden inventoinnista vastaa lastenkodin johtaja.

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

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 Kallion nuorten vastaanotossa voi alkaa ainoastaan viranomaispäätöksenä tehdyllä sijoituspäätöksellä joko kiireellisenä sijoituksena, avohuollon sijoituksena tai sijaishuoltopaikan muutoksena. Päätöksentekijän voi olla joko lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä tai muu, lapsen asiaa hoitava sosiaalityöntekijä. Sijoitusta koskeva päätös täytyy aina perustella. Pääsääntöisesti lapset tulevat vastaanottoon kiireellisen sijoituksen päätöksellä.

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 päihteiden 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.

Kallion nuorten vastaanoton perustehtävä on kriisitilanteessa ja sijaishuollon tarpeessa olevien lasten turvallinen vastaanotto, perushoito ja huolenpito sekä arvion tekeminen lapsen ja perheen tilanteesta sekä avun ja tuen tarpeesta. Palvelun kesto on rajattu lyhytaikaiseksi.

Palvelun saatavuuden riskissä korostuu tarvittavien asiakaspaikkojen riittävyys. 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 ylipaikkaisuus. Kriisitilanteesta tuleville lapsille ei pystytä tarjoamaan omaa huonetta vaan majoitus joudutaan järjestämään poikkeusjärjestelyin esimerkiksi rauhoittumishuoneeseen tai olohuoneen sohvalle. Työntekijät uupuvat. Osastolla olevat muut lapset saavat suunniteltua vähemmän huomioita. **Toimenpiteet:** Ylipaikkatilanteet pyritään ratkaisemaan heti seuraavana arki-aamuna. Selvitetään, onko lapsi mahdollista siirtää vastaanottoperheeseen tai toiselle osastolle. Tarvittaessa seuraavana arkipäivänä selvitetään, onko ostopalveluna mahdollisuus ostaa lapselle paikka ja tehdä sijaishuollon muutospäätös. Myös asiakasprosessien sujuvuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Lapsen sijoittuessa Nuorten vastaanottoon järjestetään hänen asioissaan ensimmäinen tavoiteneuvottelu viiden vuorokauden sisällä. Tässä neuvottelussa sovitaan ja kirjataan muistioon tavoitteet ja suunnitelma arviointijaksolle. Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjauksina ja lisäksi lapsen ja perheen kanssa yhdessä laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lapsen ja perheen tilanteesta tuotetaan kirjallinen työskentely-yhteenveto, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle lapsen palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai lapsen toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa. Jakson aikana pidetään seuraava neuvottelu viimeistään 30 vuorokauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Työskentelyn 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 palveluntarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen vanhempiansa, läheisten tai laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Asiakkaan hoidon suunnittelussa huomio kiinnittyy myös mahdollisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja lasten väkivaltaiseen käytökseen muita lapsia tai työntekijöitä kohtaan. Kallion nuorten vastaanoton vaativan hoidon osastoille sijoitettujen lasten taustalla on usein väkivaltaista ja arvaamatonta käytöstä sekä päihteidenkäyttöä. Väkipalvalla voi olla hyvin 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. Väkipalvatalanteen 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.** Kallion nuorten vastaanoton henkilökunta on koulutettu AVEKKI-menetelmän käyttöön. Erityistä huomiota kiinnitetään tilanteiden ennaltaehkäisy osastoarjessa. Väkipalvataisesti käyttäytyvän lapsen kanssa suunnitellaan ennakkolisesti, miten toimitaan tilanteissa, joissa aggressiivinen käytös on aiemmin ollut ainoa toimintatapa. Lisäksi huolehditaan turvajärjestelmien käyttöön perehdyttämisestä sekä henkilöturvahälyttimisen käyttämisestä ja niiden säännöllisestä testaamisesta. Kallion nuorten vastaanoton 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 vuorovaikutustaidot lisäävät nuorten turvallista kohtaamista. Myös työtoverin työtapojen tunteminen lisää asiakasturvallisuutta ja työn sujuvuuden kokemusta. Haastavan ja kuormittavan työn tärkein tuki muodostuu työkavereista, lähiesihenkilötyöstä sekä työryhmille kohdennetusta työhajauksesta

Kallion nuorten vastaanotossa on toimintaohjeistusta uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Perehdyttämisen yhteydessä työntekijät opastetaan toimimaan uhka- ja väkivaltatilanteissa. Ennakoilmoitus 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 ennakoivasti.

Jälkihoito väkivaltatilanteessa: Lääkäripalvelujen tarpeellisuuden voi arvioida väkivallan kohteena ollut itse tai läsnä oleva työtoveri. Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen toimitaan Kallion vastaanotossa 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 neuropsykiatriasta 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 jälkikasittelyssä 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Kallion nuorten vastaanotossa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan sijoituksen aikana. Vanhemmat ja lapsi osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin. Lapsen sijoitus tehdään Nuorten vastaanottoon aina matalinta lastensuojelulain pykälää noudattaen. Avohuollon sijoituksessa vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat sijoituksen mahdollistamisen. Kiireellisen sijoituksen ollessa kyseessä sijoitus toteutetaan lastensuojelun lain suomin valtuuksin. Vastentahtoisessakin sijoituksessa vanhemman ja lapsen osallisuutta tuetaan ja vahvistetaan palvelun toteutuksessa. Nuorten vastaanotossa kunnioitamme kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Nuorten vastaanotossa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään myös laitoksessa tapahtuvissa arviointiolosuhteissa.

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

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

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

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

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

Vanhempien osallisuutta vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vanhemmuustyöskentelyssä huomioidaan, että vanhemman näkemys tilanteesta ja tehdystä

työstä tulee kirjatuksi. Vanhemmuutta vahvistetaan sijoituksen aikana tehtävällä työllä. Yhteistyössä perheen kanssa käsitellään lapsen ja vanhempien arkea, ihmissuhteita, huolia, vahvuuksia ja voimavaroja. Tuen tarpeen arviointi perustuu lapsen ja vanhempien omiin käsityksiin tilanteesta ja tuen tarpeesta sekä sosiaalityöntekijän näkemykseen tilanteesta ja tuen tarpeesta. Arvioinnin tuloksena on suunnitelma niistä tukipalveluista, joita lapsi ja perhe mahdollisesti jatkossa tarvitsevat ja joista hyötyvät.

Vastaanottotyössä myös dokumenttipohjat ohjaavat vahvasti asiakkaan osallistamiseen. Sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa että arviointiyhteenvedossa tulee olla kirjattuna sekä lapsen että vanhemman näkemykset tilanteesta. Vastaanotossa lapsi/vanhempi osallistuu arviointijakson suunnitteluun ja arviointiin, lapset ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Kirjaamisen auditoinneissa kiinnitetään erityisesti huomiota sekä lapsen että vanhemman osallisuuteen sekä heidän ääntensä kuulumiseen kirjauksissa.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

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

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

Nuorten vastaanotossa asiakaspalautetta kerätään lisäksi Feedbackly-kyselyn avulla. Asiakkaat voivat vastata kyselyyn nimettömästi, joko omalla laittellaan tai osaston laitteella. Feedbackly palaute kerätään sekä nuorelta itseltään että hänen huoltajiltaan loppuneuvottelun yhteydessä.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

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 Kallion nuorten vastaanotossa 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 Kallion nuorten vastaanoton toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan. Kallion nuorten vastaanottoa 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.

Helsingin kaupungin kirjaamon yhteystiedot

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

Puhelinvaihtokeskus: 0295 016 000

Avoimena: ma–pe klo 8.00–16.15

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

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Lastensuojelulain 60§ edellyttää, että lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Vastuuhenkilön lisäksi mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään 50 %:lla tulee olla sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto (AMK, laillistettu ammattihenkilö) tai muu lupaviranomaisen hyväksymä soveltuva korkeakoulututkinto (esim. AMK yhteisöpedagogi) tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja vähintään kahdella on sosiaalialan tutkinto (AMK, laillistettu ammattihenkilö). Muulla hoito- ja kasvatustehtävissä olevalla henkilökunnalla on tehtävään soveltuva muu ammatillinen perustutkinto.

Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa on otettava huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne. 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. Kallion nuorten vastaanotossa vaativan hoidon osastoilla on yöaikaan molemmilla osastoilla kaksi työntekijää vuorossa.

Kallion nuorten vastaanotto tarjoaa vaativan tason sijaishuoltoa vastaanotto- ja arviointitehtävissä, mitoitus 2,0. Lastensuojelulain edellyttämällä tavalla henkilöstön koulutustaso ja määrä on suunniteltu asiakastarpeita vastaavaksi. Kallion nuorten vastaanotossa 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 kuukautta vanhan rikostaustaselvityksen esittämistä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)). Rikostaustaselvitys on esitettävä ennen työsuhteesta tai harjoittelusta aloittamista. Yksikön vastuuhenkilö 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. Kallion nuorten vastaanotossa 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 Kallion nuorten vastaanoton esihenkilöt toimivat yllä kuvattujen ohjeiden mukaisesti. Palkattavan henkilön suomen kielen taito arvioidaan haastattelun yhteydessä. Rekrytointiprosessin aikana kysytään hakijalta suosittelijaa haettavaan tehtävään. Esihenkilö on yhteydessä suosittelijaan ja käy keskustelua hakijan kelpoisuudesta ja asiakastyöskentelyn laadusta suosittelijan kanssa ennen lopullista valintaa tehtävään. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvällä työhöntulotarkastuksella sekä huumausainetestauksella varmistetaan asiakasturvallisuutta ja ennaltaehkäistään mahdollisia riskejä. Esihenkilötason rekrytointitien yhteydessä toteutetaan yhteistyössä rekrytointipalveluiden kanssa Factor-toimintatyökalukartoitus.

Lasten ja nuorten ja perhehoidon yksikössä, johon Kallion nuorten vastaanotto kuuluu, huolehditaan työntekijöiden ammattitaidon pysyvyydestä ja täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnalla on valmiudet toimia hätä- ja ensiaputaitoja vaativissa tilanteissa. Helsingin kaupungin yhteisten keskitettyjen koulutusten kautta henkilökunta osallistuu valmiuksien ylläpitokoulutuksiin. Työntekijöiden täydennyskoulutus noudattaa vastaanottotoimintaan kohdennettuja koulutusmoduuleita, jotka muodostuvat pakollisista ja valinnaisista lisäkoulutuksista. Henkilöstö koulutetaan asiakastietojärjestelmän käyttöön, sosiaalihuollon kirjaamiseen, FIT-palautetietoiseen työskentelyyn sekä lääkehoitoon ja AVEKKI-menetelmään. Kallion nuorten vastaanotossa on lisäksi täydennys- ja lisäkoulutusta muun muassa kriisi- ja traumatyöhön liittyen, nepsyvalmennukseen (20 op) ja perhearviointiin (Bentovim-Miller Perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmät) sekä Dialektiseen käyttäytymisterapiaan (DKT). Kaikki Kallion nuorten vastaanoton 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 Kallion nuorten vastaanoton henkilöstörakenne.

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

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Lastenkodin johtaja	1	0%
Johtava ohjaaja	2	100%
Ohjaaja AMK	14	100%
Sairaanhoidtaja	4	100%
Ohjaaja (kouluasteinen)	4	100%
Kotihuollonohjaaja	1	0%
Psykologi	0,5	0%
Yhteensä	26,5	

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 tuplavoroihin, 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 tuplavoroja ja ylitoita seurataan, sillä pitkittyneessä tilanteessa ne lisäävät merkittävästi vakituisen henkilöstön kuormitusta ja estävät riittävää työstä palautumista.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

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

Jokaisella työryhmällä on oma säännöllinen ryhmätyömuotoinen työohjaus, 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. Kallion nuorten vastaanotossa esihenkilöillä on joka toinen viikko oma esihenkilökokous. Siinä käydään läpi esihenkilötyöhön liittyvät toiminnan johtamiseen vaikuttavat asiat ja linjaukset. Kokouksrakenteessa seurataan kvartaaleittain myös omavalvonnan seurantatietoja.

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

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi asiakastyötä tekevällä henkilökunnalla on ryhmätyöohjaukset, 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.

Kallion nuorten vastaanotossa 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 työohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Kallion nuorten vastaanotossa 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. Kallion nuorten vastaanotossa 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.

Kallion nuorten vastaanotossa on 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 turvapainiketta, 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. Ensisijaisesti oman osaston henkilökunta toimii akuutissa tilanteessa sen edellyttämällä tavalla. Tilanteeseen avuksi tuleva henkilöstö huolehtii muiden asiakkaiden turvallisuudesta. Hälytys menee kallion virastotalon vartijoille, jotka tulevat välittömästi paikalle osastolle, jossa hälytys on tehty.

Kallion nuorten vastaanoton käytössä on Kallion virastotalon paikallisvartijat, vartijat ovat paikalla Kallion virastotalossa arkisin klo 8–18. Vartijat käyvät Kallion vastaanoton osastoilla säännöllisesti kierroksensa yhteydessä useamman kerran päivässä. Tarvittaessa vartijat voidaan pyytää osastolle turvaamaan työntekijöitä. Ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin käytössä ovat tarvittaessa Palmian vartijat.

Tietoturvallisuus on tärkeä osa myös Kallion nuorten vastaanoton henkilökunnan toimintaa. Kaikki asiakastietoja sisältävät paperit ja dokumentit on pidettävä salassa, eikä niitä saa missään nimessä luovuttaa eteenpäin. Työntekijöillä on myös vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus.

Tietoturvaluutta 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/esitelmat-ja-koulutus/Tietoiskut/Tietoturva_ty%C3%B6pisteell%C3%A4_tietoiskut.pdf#search=laitteen%20h%C3%A4vitt%C3%A4minen

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

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

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

Hyvällä käsihygienialla voidaan ennaltaehkäistä tartuntatautiin leviämistä. Kallion nuorten vastaanotossa tulee turvata palvelun toteuttaminen myös tilanteessa, missä asiakkaalla on tarttuva tauti. Silloin hyödynnetään tilojen eriyttämistä sekä voimassa olevia toimintaohjeita

Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Kallion nuorten vastaanotossa on käytössä kaikissa majoitustiloissa paloilmaisin järjestelmä mikä reagoi lämpöön ja savuun. Automaattinen paloilmoin 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.

Kallion vastaanotossa on tallentava kameravalvonta ulkoalueella ja kaikilla sisäänkäynneillä. Tallenteen kameravalvonnasta saa ottaa käyttöönsä Palmian valtuuttamat henkilöt tilanteen niin vaatiessa. Lisäksi kameravalvonta on molempien osastojen rauhoittumishuoneissa, nämä kamerat eivät tallenna. Näitä kameroita pystyy seuraamaan reaaliaikaisesti osastojen toimistoista. Niiden tarkoituksena on varmistaa työskentelyn turvallisuutta. Valvontakamerajärjestelmän rekisteriseloste löytyy kaupungin sivustolta.

7.1 Toimintaympäristö

Kallion nuorten vastaanotto sijaitsee Kallion virastotalossa, osoitteessa Toinen linja 4 L, 00530 Helsinki. Kallion vastaanotossa on kolme osastoa, kukin osasto omassa kerroksessa. Tällä hetkellä käytössä ovat vaativan hoidon osastot Otava ja Tähti. Osasto Atlas on väliaikaisesti suljettu ja avataan tulevan peruskorjauksen jälkeen. Tilat ovat yhteensä 1541 m². Kullakin osastolla on käytössään 6 asukashuonetta, keittiö ja ruokailutila sekä oleskelutila, suihku- ja wc-tilat sekä pyykkihuoltotilat. Henkilökunnalle on toimistotila, suihku- ja wc-tilat ja pukuhuone. Osasto Otavassa on kaksi eristyshuonetta ja osastoilla Tähti ja Atlas on molemmissa yksi eristyshuone. Ensimmäisessä kerroksessa on sauna kaikkien osastojen yhteiskäytössä. Osastojen lisäksi on hallinnon tilat, jossa kaksi neuvotteluhuonetta, huone psykologille, huone lastenkodin johtajalle ja huone hallintoassistentille. Lisäksi hallinnon tiloissa on keittiö sekä suihku ja wc-tilat sekä postihuone. Sisäpiha on aidattu ja siinä on kesällä mahdollisuus kasvien viljelyyn ja ruokailuun. Tiloissa on toimivat ATK-yhteydet, kameravalvonta ja hälytysjärjestelmät. Tilat omistaa Helsingin Kaupunkiympäristö.

Toimintaympäristön riskit: Tilat eivät vastaa vastaanoton vaativan laitoshoidon vaatimuksia turvallisuuden osalta. Tiloissa on mm. matalalla olevia helposti irrotettavia välikattoja, joihin voi kätkeä tavaraa ja jota kautta pääsee käsiksi sähköjohtoihin. Lamput ovat helposti irrotettavia ja matalalla, riskinä on sähköisku ja terävät sirpaleet, joilla voi vahingoittaa itseään tai toisia. Riskit pyritään minimoimaan turvallisuutta koskevilla toimintaohjeilla sekä tilojen välittömällä korjaamisella ilkivallan tapahduttua.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

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

Vaarojen arvioinnissa on huomioitu seuraavat osa-alueet fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus sekä kemialliset olosuhteet.

Kemiallisissa riskitekijöissä tulee huomioida haittaeläimet ja tuholaiset esimerkiksi täit, luteet, syyhypunkki ja kihomadot. Niiden leviämisen estämiseksi tehdään tarvittavat hoitotoimenpiteet, jotta asiakkaan ja henkilökunnan terveysturvallisuus säilyy. Tarkempaa ohjeistusta saa HUSin epidemiologisen yksikön ohjeista. <https://www.hus.fi/ammattilaiselle/ammattilaisten-palvelut-ja-ohjeet/epidemiologia/epidemiologisen-yksikon-ohjeet>

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

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

Kallion vastaanoton tiloissa on havaittu sisäilmaan ja lämpötiloihin liittyviä ongelmia, jotka eivät ole korjaantuneet tilan käyttötapoja tarkistamalla tai normaalein kiinteistöhuollon toimin. Tästä syystä on tehty sisäilman laatua laajemmin kiinteistössä selvittäneitä tutkimuksia. Niiden perusteella on todettu, että Kallion vastaanoton tilat vaativat peruskorjauksen. Perukorjaus alkaa vuonna 2025 ja tällä hetkellä Kallion nuorten vastaanotolle etsitään väistötiloja.

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

Kallion vastaanotossa ei tällä hetkellä ole ekotukihenkilöä, valinta on kesken.

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

Siivous- ja puhdistusaineet säilytetään erikseen lukollisissa tiloissa, jossa lapset eivät niihin pääse käsiksi. Hus-Asvia siivouspalvelu vastaa omalta osaltaan kemikaaliluettelon ylläpidosta ja laitoshuoltajat pitävät käyttämänsä aineet lukollisissa siivousväline varastoissa.

Tietosuojaajätteelle on oma lukollinen keräysastia hallinnon tiloissa. Muu paperijäte kerätään toimipisteen keräyslaatikkoon ja viedään paperinkeräykseen.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Kallion vastaanotossa on Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma missä on kuvattuna paloturvallisuus, poistumisjärjestelyt, henkilöturvajärjestelmä, kulunvalvonta ja tietoturvallisuus.

Kallion nuorten vastaanotossa on käytössä kaikissa majoitustiloissa paloilmaisin järjestelmä mikä reagoi lämpöön ja savuun. Automaattinen paloilmoin 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.**

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 turvapainiketta, 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 mahdollisimman pian yhteydessä heta.suutari@hel.fi puh. 09 310 33362.

Mahdolliseen väkivaltatilanteeseen tai sen uhkaan voidaan varautua ennakolta tilaamalla vartijapalvelu sote.vartijatilaukset@hel.fi

Kallion nuorten vastaanotossa 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 Kallion nuorten vastaanoton lukkoihin. Jos avaimet hukkuvat, siitä tulee ilmoittaa välittömästi lastenkodin johtajalle.

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. Kallion nuorten vastaanotossa siivouspalvelun tuottaa HUS-Asvia. 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.

Kiinteistönhoitopalvelut hoitavat Palmia ja Tekninen isännöitsijä on Marko Nielikäinen. Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus

7.5.1 Kuljetukset

Kallion nuorten vastaanoton käytössä on yksi leasing henkilöauto erilaisia ajo- ja kuljetustarpeita varten.. Auto on Staran vuokraama 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 toimistotiloissa. Henkilökunnalle on varattu taksikortteja lähinnä tilanteisiin, jolloin ei ole julkista liikennöintiä. Henkilökunnan taksinkäyttö edellyttää lastenkodin johtajan lupaa.

7.5.2 Ateriapalvelut

Kallion nuorten vastaanotossa lounas- ja päivällisruoka tulevat Kallion virastotalon ravintolasta noudettuna. Kotihuollon ohjaaja hakee ruuan ja huolehtii sen lämmityksestä ja esille laitosta.

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 Kallion nuorten vastaanoton 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

Kallion nuorten vastaanottoa koskevaa tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämismenpiteet 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 seurantarhymissä ja Lastensuojelun asiakasturvallisuuskokouksissa sekä toimialan valvontatyöryhmässä.

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

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

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

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

8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat Kallion nuorten vastaanoton vastuhenkilö eli lastenkodin johtaja ja hänestä seuraava esihenkilö.

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Kallion nuorten vastaanoton omavalvontasuunnitelman hyväksytty Helsingissä 30.9.2024

Minna Rissanen

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