



Omavalvontasuunnitelma

Lemmilän lastenkoti



ESIPUHE.....	4
1 Toimintayksikköä koskevat tiedot.....	6
2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi.....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus.....	6
3.1.1 Toimintayksikön toiminta-ajatus?.....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	10
4 RISKINHALLINTA.....	13
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	13
4.2 Riskinhallinnan työnjako	14
4.3 Riskien tunnistaminen.....	15
4.4 Riskien käsitteleminen	15
4.4.1 Toimintayksikön riskien käsitteleminen?	15
4.5 Korjaavat toimenpiteet	15
4.5.1 Toimintayksikön korjaavat toimenpiteet?.....	16
4.6 Muutoksista tiedottaminen	16
4.6.1 Toimintayksikön muutoksista tiedottaminen?	16
5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	17
5.2 Päätös palvelusta	17
5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma	17
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	17
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	18
5.6 Asiakkaan/potilaan kohtelu	19
5.6.1 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma 2020.....	19
5.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus	20
5.7.1 Toimintayksikön asiakkaan/potilaan osallisuus	20
5.8 Palautteen kerääminen	20
5.8.1 Toimintayksikön palautteen kerääminen?.....	20
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	20
5.9.1 Toimintayksikön palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä?.....	21
6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA.....	21
6.1 Sosiaaliamies ja potilasiamies	21
6.2 Neuvontanumerot	23
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	23
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	24
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	26
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	26
7.2 Ravitsemus.....	26
7.2.1 Toimintayksikön asiakkaiden ravitsemus?.....	26
7.3 Hygieniäkäytännöt	26
7.4 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito?	26
7.5 Lääkehoito	27
7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut	27
8 HENKILÖSTÖ.....	29
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	29
8.1.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne.....	29
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	30
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen.....	30
8.4 Henkilöstön rekrytointin periaatteet	30



8.5	Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	30
8.6	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	31
9	TOIMITILAT	31
9.1	Toimintayksikön tilojen kuvaus	32
9.2	Tilojen käytön periaatteet	32
9.3	Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt	32
9.4	Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet?	32
10	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	33
10.1	Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö	33
10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	33
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	33
10.4	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	33
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	34

LIITTEET



ESIPUHE

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi viraston käyttösuunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston yhdistetty omavalvonta- ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on virastotason puitesuunnitelma. Toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän suunnitelman rungon mukaan soveltaen sitä omaan toimintaansa. Viraston yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain:

Lastensuojelun sosiaalityö
Tehostettu perhetyö/perhetyö
Perhekuntoutus
Muut perheiden tukipalvelut
Lasten kriisityö ja vastaanotto
Nuorten kriisityö ja vastaanotto
Perhehoito
Lastenkotitoiminta (yksikkökohtaiset)

Saila Nummikoski
Lastensuojelun johtaja
Sosiaali- ja terveysvirasto





1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Toimintayksikön katuosoite

Lemmiläntie 3

Postinumero

05950

Postitoimipaikka

HYVINKÄÄ

Toimintayksikön vastaava esimies

Puhelin

Sähköposti

Lastenkodinjohtaja **Matti Seppälä**

040-5319485

matti.seppala@hel.fi

2. ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Matti Seppälä 040-5319485

matti.seppala@hel.fi

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote sekä toimintayksikköjen omilla verkkosivuilla.

Koko omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökuntapalavereissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään välittömästi toimintojen muuttuessa. Mikäli vuoden aikana ei muutoksia tapahdu, päivitetään suunnitelma vuosittain toiminnan itsearvionnin suorittamisen yhteydessä. Päivitetyt/tarkastetut omavalvontasuunnitelmat hyväksytetään lastenkotitoiminnan päälliköllä. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on yksikön esimiehellä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET



3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystieteiden viraston perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Viraston toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään tehokkaasti ja taloudellisesti kaupungin molemmilla kielillä. Hoito on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Virasto on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

3.1.1 Yleinen toiminta-ajatus

3.1.2 Yksikön toiminta-ajatus

Yleinen toiminta-ajatus

Lähtökohtana kuntouttavalle hoito- ja kasvatustyölle ovat lapsen yksilölliset tarpeet ja jokaiselle lapselle suunniteltu kuntouttava työskentely. Huolenpito kaikissa tuen tarpeen vaiheissa toteutetaan siinä lastenkodissa johon lapsi on sijoitettu yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Lastenkotien palveluvalikossa on laitoshoidon ja vaativa laitoshoidon. Vaativa laitoshoidon jakautuu kolmeen eri palvelutasoon vaativaan laitoshoidon, tehostettuun hoitojaksoon ja pysäyttävään hoitojaksoon eli erityiseen huolenpitoon.

Kuntouttavan lastenkotihoidon perusta on strukturoitu aikuisjohtoinen arki ja perushuolenpito sekä jokaisella lapsella oleva yksilöllinen päivä- ja viikko-ohjelma. Jokaisella lapsella on oma ohjaaja tai omaohjaajapari, joka huolehtii erityisesti tietyn lapsen asioiden hoidosta ja yhteydenpidosta läheisverkostoon.

Lapsikohtainen kuntouttava työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelman pohjalta lastenkodissa ja asumisharjoittelussa tehdään yksityiskohtaisempi hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä lapsen, vanhempien ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Yksiköissä on käytössä asianosaisia osallistava, tehtyä työtä ja vaikuttavuutta arvioiva hoito- ja kasvatussuunnitelma-lomake. Lisäksi omaohjaaja tekee mahdollisuuksien mukaan lapsen kanssa yhdessä kuukausittain tilannearvion lapsikohtaisten tavoitteiden toteutumisesta ja sovitaan työskentelystä eteenpäin. SDQ- mittaristo (vahvuudet ja vaikeudet kysely) on otettu käyttöön lastenkodeissa. Mittaristo auttaa psykisesti oireilevien lasten tunnistamisessa.

Lapsen osallisuus omassa asiassaan ja kuuleminen toteutuvat pääosin arjessa lapsen osallistuessa itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja osaston yhteisiin toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Lasten kokouksia järjestetään säännöllisesti osastoilla. Lastenkotitoiminnassa on kokemusasiantuntijoista koostuva Nuorten foorumi, joka kokoontuu säännöllisesti. Nuorten foorumissa esille nousseet asiat viedään jaoksen esimiesten käsiteltäväksi.

Lastenkodeissa ja asumisharjoittelussa tuetaan lapsen yhteydenpitoa vanhempiin ja muihin läheisiin. Hoito- ja kasvatushenkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä huoltajien kanssa, jotka toimivat



kasvatuskumppaneina lapsen asioissa. Vanhemmuutta tuetaan ja vahvistetaan tiiviin yhteydenpidon, vuoropuhelun ja keskustelujen avulla. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee sijoitetun lapsen vanhemmalle asiakassuunnitelman. Työnjaosta vanhempien tukemisessa sovitaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Lastenkodeissa on käytössä tavoitteellisten kotiharjoittelujen malli. Lapsen oleminen sijoituksen aikana esimerkiksi viikonloppuisin muualla kuin lastenkodissa (koti, läheiset) on osa suunnitelmallista kuntouttavaa hoito- ja kasvatustyötä. Kotiharjoittelujen ajalle sovitaan vanhempien ja lapsen kanssa tavoitteet ja niiden toteutumista seurataan.

Päihdearviointi toteutetaan kaikissa lastenkodeissa lapsen omassa laitoksessa eikä lasta ohjata erilliseen päihdearviointiin. Päihteidenkäytön tilannemääritys (asteikko 0-4) tehdään kaksi kertaa vuodessa sijoituksessa olevien lasten osalta.

Tehostettua päihdekuntoutusta annetaan Outamon lastenkodissa osastoilla Pähkinä ja Noko sekä Naulakallion lastenkodin osastoilla Intro ja Rytmi.

Toiminnallisuus on yksi kuntouttavan työn muoto jota kaikissa yksiköissä käytetään. Lastensuojelun toiminnallinen työ järjestää runsaasti yhteisiä tapahtumia ja turnauksia, joihin osallistutaan yksiköistä. Ryhmätoimintoja on kaikissa lastenkodeissa. Nuorisoiäkisille lapsille annetaan päihde- ja seksuaalikasvatusta. Maahanmuuton aiheuttamien kriisien, koulunkäyntivaikeuksilla ja päihteiden käytöllä oireilevien lasten hoitaminen kuuluvat kaikkien lastenkotien asiakasryhmään. Kaikissa yksiköissä on monikulttuuriosaamista ja sitä hankitaan myös rekrytoinnin avulla. Kaikissa lastenkodeissa tehdään nuorisoiäkisten kanssa suunnitelmallista itsenäistä työtä työskentelyä ja yksikössä on mahdollisuus itsenäistävään osastohoitoon.

Työn vaikuttavuutta arvioidaan lapsikohtaisesti kevästä 2016 lukien käytössä olleen hoito- ja kasvatussuunnitelmalomakkeen avulla.

Lastenkodeilla on vahva oma psykologiresursointi ja psykiatrian palvelut järjestetään lapsen tarpeiden mukaisesti lasten- ja nuorisopsykiatrian avulla. Opetusviraston alaiset koulut vastaavat perusopetuksen järjestämisestä oppivelvollisuusikäisille lapsille.

Lastenkotitoiminnassa tehdään vuosittain yksiköille osaamisen kehittämisen suunnitelma. Työn tuen rakenteet on kuvattu. Koko hoito- ja kasvatushenkilöstö koulutetaan Avekki ja Mapa menetelmillä toimintamalliin väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan vuosittain mm. päihteiden käyttöön, psykiatriseen problematiikkaan ja hoidon ja kuntoutuksen sisältöihin liittyvissä asioissa. Muutostilanteissa haetaan koulutusta ja tukea ko tilanteeseen tehdyn suunnitelman mukaisesti. Hoito- ja kasvatushenkilöstöllä on säännöllinen työnohjaus.



3.1.2 YKSIKÖN TOIMINTA-AJATUS

Lemmilässä on kaksi osastoa ja opetusviraston alainen Lemmilän koulu.

Lemmilä soveltuu kouluvaikeuksissa oleville lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat turvallisen laitospäristön ja etäisyyttä Helsingistä.

Lemmilän tehtävänä on taata jokaiselle lapselle ja nuorelle turvallinen kasvuympäristö, jossa lapsen/nuoren tasapainoinen arki ja koulunkäynti mahdollistuvat. Lasten ja nuorten hoidossa, kasvatuksessa ja kuntouttamisessa pidetään tärkeänä mahdollisimman tasapainoista ja toimivaa arkielämää, ts. vakaita ja turvallisia kasvu- ja kehitymisoloja sekä jatkuvuutta.

Perushuolenpito

Ruoka, puhtaus, oma huone, riittävä lepo, ulkoilu ja säännöllinen päivärytmi luovat hoidon perustan. Päivärytmin perustana on koulunkäynnin aloittaminen arkisin klo 8.30 alkaen.. Kolupäivän jälkeen klo 14.30 – 15.30 on löksyjenlukutunti. Päivällisen jälkeen klo 16.00 alkaa vapaa-ajantoiminnot. Klo 20.00 lukien on iltapala ja iltatoimet. –Nukkumaan mennään klo 21 – 22.30 yksilöllisesti.

Yksilöhoito – omahoitajuus

Hoito perustuu jokaisen lapsen yksilölliseen kohtaamiseen ja hyvään vuorovaikutukseen. Jokaisella lapsella on omahoitaja sekä asiakassuunnitelman mukaiset yksilölliset tavoitteensa, jotka ohjaavat hoitoa ja kasvatusta. Tavoitteet tarkistetaan yhteisissä neuvotteluissa. Yksilöllisyys korostuu lapsen ja omahoitajan suhteessa. Omahoitaja on lapsen luottoaikuinen, joka vastaa myös yhteistyöstä vanhempien kanssa. Omahoitaja jakaa lapsen kanssa arjen kokemuksia ja tunteita, tukee koulunkäyntiä ja vapaa-aikaa sekä tulevaisuuden suunnitelmien tekemistä. Kaiken kaikkiaan omahoitaja tukee yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti lapsen iänmukaista kehitystä.

Yhteistyö vanhempien ja lähiomaisten kanssa, yhteistyövelvoite

Yhteistyö lapsen biologisten vanhempien kanssa on tärkeää lapsen tasapainoisen kehityksen turvaamiseksi ja sijaishuollon onnistumiseksi. Lasten ja vanhempien turvallista yhteydenpitoa tuetaan sekä pyritään tekemään yhteistyötä vanhempien kanssa mahdollisuuksien mukaan. Lemmilän sijaitessa 65 kilometriä Helsingistä, on erityisen tärkeää, että vanhemmilla ja lähiomaisilla on tieto Lemmilän arjen toiminnasta ja toimintatavoista. Lastenkodin toiminnan tulee näyttäytyä vanhemmille ja omaisille avoimena ja läpinäkyvänä. Omahoitaja huolehtii ensisijaisesti perheen ja omaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä.

Yhteisöhoito -

Arjen yhteisöllisyys – savuton Lemmilä

Arjen yhteisöllisyys lähtee toisten huomioimisesta ja yhdessä tekemisestä. Arjen yhteisöllisyyttä on koulunkäynti Lemmilän koulussa. Osasto muodostaa oman pienyhteisön, jossa harjoitellaan ryhmätilanteita sekä tehdään kodinhoidollisia tehtäviä. Kaikkien osien summasta muodos-



tuu Lemmilän mäki, jossa kaikki toimivat samalla puolella. Lemmilän mäki on savuton ja turvallinen. Lemmilän mäellä jossa lapset ja nuoret voivat harrastaa monenlaisia asioita.

Koulunäynti ja toiminta Lemmilän lastenkodissa

Koulunkäynti

Lemmilän sijoitukseen liittyy oleellisesti koulun käynti ja koulun käynnistä kunnialla selviytyminen. Hyvin monella nuorella koulunkäynti on heikolla pohjalla ja poissaoloja on kertynyt liiaksi. Lemmilän koulussa suhtaudutaan vakavasti koulunkäyntiin. Koulussa tehdään lujasti töitä ja kiritään kiinni asioissa, joissa on jääty jälkeen. Lemmilän koulusta tulee kotitehtäviä, joita tehdään mm. hiljaisella tunnilla klo 14.30-15.30. Lemmilän koulun tavoitteena on valmentaa oppilas sellaiseen tasoon, että tämä pärjää peruskoulun suorittamisen jälkeen esim. ammattikoulussa.

Toiminnallisuus, työnteko

Tavoitteena on saada jokaiselle lapselle oma harrastus tai herättää henkiin vanha harrastus. Hyvinkään seutu tarjoaa monipuoliset harrastusmahdollisuudet. Myös Lemmilän mäellä voi harrastaa monta lajia. Liikunnan harrastamiseen on pallokenttä, jääkiekkokaukalo, koulun kenttä sekä liikuntasali. Lisäksi mäellä on biljardisali, remonttipaja sekä soittokämppä. Lemmilän vaihteleva ja mäkinen maasto, etenkin korkealle kohoava Linnanmäki tarjoaa talvisin vauhdikkaat pulkkamäet. Lemmilän maastossa voi ajaa myös krossimopolla ja – moottoripyörällä. Kerran viikossa iltaisin pidetään ns. Reijon kerho, jossa korjataan mopoja ja muita laitteita sekä tehdään metallitöitä. Viime vuosina Ilmiö-teatterin kanssa on toteutettu teatteri-yhteistyötä.

Kesätyöt

Kesätyöllä harjoitellaan oikeaa työn tekemistä esim. talonmies-ohjaajan tai keittäjän avustuksella. Kesätyöillä on rakennettu terasseja, sekä kunnostettu piha-alueita. Kesätyö voidaan toteuttaa myös Lemmilän ulkopuolella. Viime vuosina nuoret ovat olleet kesätyössä mm. urheilupuistoissa, uimahalleissa ja päiväkodeissa.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsingin kaupungin arvot ovat



- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

Sosiaali- ja terveystieteiden virastossa arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystieteiden palvelujamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiansa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävästä kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimemme rakentavat luottamusta"*

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti



- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate ”*Isännätöntä rahaa ei ole*”

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveystieteisiin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”*Ennakoimme ja huolehdimme*”

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsingiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”*Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia*”

Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaistaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa ”*Intohimo parempaan*”



4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Viraston linjajohtolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virastopäällikkö ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Osastopäälliköt ja toimistojen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.



Lemmilän ollessa koulukotityyppinen yksikkö ja sen sijaitessa haja-asutusalueella, on Lemmilän osalta päädytty sen omaan varallaolojärjestelmään, jolloin johtaja ja vastaavat ohjaajat ovat vuorollaan virka-ajan ulkopuolella varallaolossa.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakas-/potilasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopääällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä¹ määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje² määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Viraston oma ohjeistus³ kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveysviraston kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

¹ Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

² Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

³ Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014



4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan virastotasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Sosiaalihuoltolain edellyttämän työntekijöiden SHL 48§ mukaisesti on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa 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.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. HaiPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 1-2 "HaiPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysturvastossa".

Sosiaalihuoltoklain mukainen epäkohtailmoitus tehdään SosPro ohjelman kautta. SosPro ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 3?.

4.4.1 Toimintayksikön riskien käsitteleminen

Sosiaali- ja terveysturvaston sisäisessä verkossa Helmisessä on käytössä sähköinen Työsuojelupakki, johon kirjataan turvallisuuspoikkeamat (Läheltä piti -tilanne, havaittu vaaratekijä, uhka- tai väkivaltatilanne). Työntekijät kirjaavat itse ilmoitukset työsuojelupakkiin ja ilmoitukset menevät tämän kautta tiedoksi vastaavalle ohjaajalle. Vastaava ohjaaja huolehtii, että työsuojelupakin kirjaukset on tehty loppuun saakka. Johtaja seuraa säännöllisesti työsuojelupakiin tehtävien kirjausten ajantasaisuutta.

Tilanteen käsittely lapsen kanssa kirjoitetaan työsuojelupakkiin " kuvaus toimenpiteestä" kohtaan.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa, esimieskokouksissa ja työryhmäkokouksissa. Tarvittaessa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Lastenkotitoiminnassa on erillinen toimintaohje, miten toimitaan uhka- ja väkivaltatilanteissa.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun



muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

4.5.Toimintayksikön korjaavat toimenpiteet

Työntekijät kirjaavat turvallisuuspoikkeamat työsuojelupakkiin ja ne menevät järjestelmän kautta tiedoksi vastaava ohjaajalle. Vastaava ohjaaja käsittelee/ tutkii kaikki työsuojelupakkiin tehdyt turvallisuuspoikkeamailmoitukset ja ryhtyy näiden perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin. Toimenpiteissä pohditaan, miten toimien tilanne olisi voitu välttää.

Työsuojelupakkiin tehdyt ilmoitukset menevät tiedoksi lastenkotitoiminnan päällikölle ja työsuojeluun. Työsuojelu myös seuraa ja tutkii uhka- ja väkivaltatilanteita omalta osaltaan.

Kiinteistöihin ja piha-alueisiin liittyvät korjaus- ja huoltotoimenpiteet tilataan Palmialta sähköisen järjestelmän kautta (Pakki). Pakkioikeudet on kaikilla esimiehillä.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

4.6.1 Toimintayksikön muutoksista tiedottaminen

Käytetään eri viestimiä tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti aina tilanne huomioiden, puhelin, tekstiviestit, sähköposti, työpaikkakokoukset, esimieskokoukset.

Työsuojelupakkiin kirjataan riskien määrittelyn taso ja tason mukaan vastuuhenkilöt, silloin kun riski on määritelty taso 4 (merkittävä) ja 5 (sietämätön) keskijohto osallistuu tapahtumien käsittelyyn

1 Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

1 Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

1 Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014

4.7



5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

5.2 Päätös palvelusta

Lastenkotitoiminnan palveluun tullaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, johtavan viranhaltijan tai hallinto-oikeuden päätöksellä.

5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Lastenkodissa laaditaan sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet, vastuunjaot ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelman laadintaan ja arviointiin osallistuvat lapsi, lapsen huoltajat, omaohjaaja, vastaava ohjaaja ja vastuusosiaalityöntekijä sekä muut tarpeelliset tahot. Omaohjaajat tekevät lapsen kanssa yhdessä myös kuukausiarvioinnin hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjalta.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Lastenkodissa lapsella on oma huone, jossa hän voi vapaasti olla omassa rauhassa.

Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneeseen, mutta aina asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. WC ja pesutilat ovat sisäpuolelta lukittavia. Lapset ovat eri kulttuureista, heidän ja heidän vanhempien kulttuurillisia taustoja ja uskonnollisia vakaumuksiaan kunnioitetaan.

Lasten koskemattomuutta kunnioitetaan niin pitkälle kuin mahdollista. Mikäli lapsi käytöksellään tai toiminnallaan vaarantaa omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, puututaan hänen koskemattomuuteensa. Lapsen henkilökohtaista oikeutta, vapautta ja koskemattomuutta



voidaan rajata ainoastaan lastensuojelulain mukaisilla rajoittamistoimenpiteillä, joista tehdään asianmukaiset kirjalliset raportit ja päätökset.

Laitospaikan sopivuus lapselle pyritään varmistamaan tutustumalla yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa lapsen tilanteeseen ja erityisiin tarpeisiin. Lapselle ja hänen huoltajilleen järjestetään ainakin yksi tutustumiskäynti laitokseen ennen muuttoa. Tutustumiskäynnillä esitellään lapselle tuleva omaohjaaja, näytetään lapsen tuleva oma huone, kerrotaan laitoksen toimintatapoja jne.

5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevaa ohjeistusta päivitetään Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä -lain voimaantulon yhteydessä.

Lastensuojelulain mukaiset rajoitukset sijaishuollossa:

- 1.Yhteydenpidon rajoittaminen (Lsl 62-63§)
- 2.Aineiden ja esineiden haltuunotto (Lsl 65§)
- 3.Henkilötarkastus ja henkilönkatsastus (Lsl 66§)
- 4.Omaisuuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lsl 67§)
- 5.Kiinnittäminen (Lsl 68§)
- 6.Liikkumisvapauden rajoittaminen (Lsl 69§)
- 7.Eristäminen (Lsl 70§)
- 8.Erityinen Huolenpito (Lsl 71-73§)

Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kielletty.

Rajoitustoimenpiteiden on aina perustuttava lastensuojelulakiin. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ei voi perustella laitoksen omilla säännöillä.

Päätöksenteko

Delegointiohjeen mukaisesti yhteydenpidon rajoittamispäätöksen tekee laitoksen johtaja 30 vrk asti

Muut rajoittamispäätökset tekee johtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstö.



Lastenkodissa kaikilla työntekijöillä tiedossa kenelle johtaja on määrännyt päätösoikeudet.

Menettelytavat

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen

Rajoitukseksi on valittava aina lievin mahdollinen toimenpide ja rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei ole enää lain mukaisia perusteita

Kirjaaminen

Rajoittamistoimenpiteen on aina kirjattava selkeästi ja tarkasti lapsen muistiinpanoihin, vaikka niistä ei tarvitsisi tehdä päätöstä.

Rajoitustoimenpiteiden päätöksen tekijän on huolehdittava asianosaisten mielipiteen selvittäminen ja muutoksenhaun tiedottaminen.

Lapsen kanssa on keskusteltava häneen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden syistä ja mahdollisista vaikutuksista asiakassuunnitelmaan ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Lapsen asiakassuunnitelman ja hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisen yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa, kun/jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan tekemään normaalia enemmän.

Lastenkodin johtajan tai hänen määräämään henkilön yhteydenotto viipymättä vastuusosiaalityöntekijään, jos on tarvetta asiakassuunnitelman välittömään päivittämiseen.

Lastensuojelulaitoksen johtaja seuraa päätösten toteutumista yksikössään.

5.6 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin¹ ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin² ³. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

5.6.1 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Lastensuojelulain 2020 mukaisesti Lemmilän lastenkodissa on laadittu hyvää kohtelua koskeva suunnitelma yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on toteutettu ensimmäistä kertaa ja suunnitelmaa päivitetään vuosittain yhdessä lasten kanssa. Suunnitelmassa on tuotu esille lasten näkemyksiä hyvästä kohtelusta ja miten ne pyritään ottamaan huomioon toiminnassa. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelmaa säilytetään osastoilla ja se on lasten ja vanhempien käytössä.



¹ Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

² Vanhuspalvelulaki 980/2012, 14§: Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

³ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.



5.7 Asiakkaan osallisuus

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille tai kirjallisesti toimipisteen palautelaitteeseen. Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla

<http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>

Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti.

5.7.1 Toimintayksikön asiakkaan osallisuus

Lapsen osallisuus omassa asiassaan ja kuuleminen toteutuvat pääosin arjessa lapsen osallistuessa itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja osaston yhteisiin toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Lasten kokouksia järjestetään säännöllisesti osastoilla. Lastenkotitoiminnassa on kokemusasiantuntijoista koostuva Nuorten foorumi, joka kokoontuu säännöllisesti. Nuorten foorumissa esille nousseet asiat viedään jaoksen esimiesten käsiteltäväksi. Lemmilän lastenkodissa pidetään kolmen viikon välein asiakaskokouksia molemmilla osastoilla.

5.8 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan kaupungin sähköisen palauttejärjestelmän kautta.

5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatu- ja toimintavirheisiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Lastenkotitoimintaan on perustettu Nuorten Foorumi, josta saatua asiakaspalautetta hyödynnetään Helsingin lastensuojelua kehitettäessä.

Lastenkodeissa palautetta kerätään lasten kokouksissa, kaikissa asiakkaan kohtaamisissa ja



keskusteluissa, tämän lisäksi palautetta kerätään asiakkuuden päätyttyä, palauterunko on laadittu yhdessä lasten kanssa.

Palautteet käsitellään kokousrakenteissa, laitoksen Yt-kokouksissa, esimieskokouksissa ja työryhmäkokouksissa, lasten kokouksissa.

Palautteet hyödynnetään laitoksen kehittämistyössä, varsinkin hoito- ja kasvatustyön sisältöjä kehitettäessä.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveysvirastossa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaaliasiamies. Kotihoidon palveluissa toimii potilasasiamies ja sosiaalihuollon palveluissa sosiaaliasiamies.

Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa hoitopaikassa asiakasta hoitaneen työntekijän ja hoitopaikan esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä hoitopaikasta.

6.1 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa¹
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kun asiakas kokee tulleensa väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

- ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12
- puh. 09 310 43365

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§



Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Käyntiosoite, Toinen linja 4 A
Sähköpostiosoite sosiaaliasiamies(at)hel.fi

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliasiamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaaliasiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveysviraston toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa¹
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista.

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Toimintaohjeet ongelmatilanteissa

Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

- Asiaa selvitetään ensin omassa hoitopaikassa hoitaneen lääkärin, hoitajan tai muun asioita hoitaneen henkilön kanssa.
- Jos asia ei näin selviä, otetaan yhteyttä hoitopaikan ylilääkäriin, ylihoitajaan tai muuhun esimieheen. Tarvittavat yhteystiedot saa kyseisestä hoitopaikasta.
- Ottakaa tämän jälkeen tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen.

Potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma-to kello 8.30–11.00 Puhelinnumero (09) 310 43355

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: potilasasiamies(at)hel.fi

¹ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992



Potilasasiamiesten käytössä ei ole suojattua (salattua) sähköpostia. Jos tiedustelu sisältää arkaluonteista tietoa (esim. terveydentilätiedot), tiedustelun lähettämistä ei suositella sähköpostitse, koska salaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko.

6.2 Neuvontanumerot

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006. Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222 antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023. Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Seniори-info-puhelinneuvonta on tarkoitettu helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän asioitaan hoitaville läheisille. Palveluneuvontaa on ma - pe klo 8.30 – 12, puh. 09 310 44556, seniори.info@hel.fi. Soittajia neuvovat palvelukeskusten sosiaaliohjaajat. Palveluja koskeviin kysymyksiin vastataan myös sähköpostitse. Seniори-infon numerossa ei ole jonotusmahdollisuutta.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



Virka-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Virka-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kur-



diksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kursseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

- tule käymään Virka-infossa kaupungintalolla, Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- soita Virka-infoon, puhelin (09) 310 11 111 (ma-pe 9–15)
- lähetä sähköpostia osoitteeseen virkainfo@hel.fi
- lähetä verkkosivuilla kysymys tai palautetta <http://www.hel.fi/palautte>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johdettavalle 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 tai esimerkiksi muille kunnan 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.

Pysyväisohjeessa¹ määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevilla asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveysvirastossa asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveysviraston tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveysviraston toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013



etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa¹ on määritetty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja keemiin puututaan välittömästi.

¹ Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014



7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaan vastuuhuoltaja arvioi asiakkaan ja muiden hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa.

7.2 Ravitsemus

Lastenkodeissa on laitoskeittiöt. Ruoka valmistetaan viraston suositusten mukaisesti. Viikonloppuisin ruoka lämmitetään tai valmistetaan osastoilla. Ateriat ovat säännöllisiä ja lapsilla on tiedossa ruokailuajat (aamupala, lounas, välipala, päivällinen, iltapala).

Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Keittiöillä elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma.

7.3 Hygieniäkäytännöt

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

Henkilökunnalla on voimassa oleva hygieniapassi. Laitoshuoltopalvelun henkilöstö huolehtii päivittäisestä ylläpitosisiivouksesta. Hoitohenkilökunta osallistuu kodinhuollollisiin tehtäviin. Epidemiatilanteissa toimitaan kaupungin hoitosuositusten mukaisesti. Henkilökunnan tulee antaa salmonella näytteet ulkomaan matkojen jälkeen.

7.4 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Lasten perusterveydenhuolto on järjestetty kunnallisessa terveydenhuollossa. Lemmilän lastenkodin asiakkaiden perusterveydenhoito järjestetään Hyvinkään kaupungin terveyskeskuksessa. Itäinen piiri Sandelininkatu 1 p. 019-4593939.

<http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/>

Akuuteissa perusterveydenhuollon asioissa hakeudutaan Hyvinkään sairaalan esiapuun: Päivystyksen puhelinneuvontaan p. 019-4587 5700. Ensiavun osoite on Sairaalakatu 1 05850 HYVINKÄÄ.

<http://www.hus.fi/sairaanhoito/sairaalat/hyvinkaan-sairaala/paivystys-ja-ensihoito/Sivut/default.aspx>



Kotiharjoittelussa lapset käyttävät Helsingin kaupungin palveluita:

1. Alle 16-vuotiaat lapset ja nuoret

Lastenkliniikka

Käyntiosoite: Stenbäckinkatu 11, Helsinki

Puh. 09 8710023

2. Yli 16-vuotiaat nuoret ja aikuiset

Malmin sairaala ja päivystys

Käyntiosoite: Malmin sairaala, Talvelantie 6, J-porrassa

Puh. 09 31067204

Haartmanin sairaala ja päivystys

Käyntiosoite: Haartmanin sairaala, Haartmaninkatu 4, rakennus12

Puh. 09 31063231 tai 09 3105018

7.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystieteiden viraston Turvallinen lääkehoito –pysyväisohje yehdään v.2017.

Lääkehoitosuunnitelmat on tallennettu laitoksen sähköiseen kansioon. Suunnitelmat päivitetään tarvittaessa ja ne käsitellään henkilökunnan yhteisissä työryhmäkokouksissa.

Laitokseensa ei ole varsinaisia terveydenhuollon laitteita.

Yksikössä on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätyt reseptilääkkeet.

Ei reseptilääkkeitä on tarvittavat särkylääkkeet ym.

Lääkkeet säilytetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lukituissa lääkekaapeissa.

Vuorossa oleva työntekijä vastaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta.

7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut

Sosiaali- ja terveystieteiden viraston talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään



omavalvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään.



8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystyön ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystyön lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystyö edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystyö vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palveluntuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Se tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle, ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

8.1.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Lemmilän lastenkoti - henkilöstömäärällä ja rakenteella.

Nimike	Määrä
lastenkodinjohtaja	1
vastaava ohjaaja	2
ohjaaja	13
psykologi	0,5
toimistosihiteeri	0,3
keittäjä	1
laitosapulainen	2
talonmies-ohjaaja	1
Yhteensä	20,80



8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Lemmilän oman sijaisringin kautta, koska Seuren käyttö ei ole mahdollista lastenkodin etäisyyden johdosta.

8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveysturvaston henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveysturvaston tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin¹. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveysturvastossa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Lemmilän toimiessa Hyvinkään maaseudulla ja vailla julkisia liikenneyhteyksiä, tarvitsee työntekijä oman auton. Myös työtehtävissä on tarvetta ajaa lastenkodin autoja. Lemmilän fyysinen sijainti edellyttää omaa sijaishankintaa ja omien sijaisten käyttöä. Lastenkodissa käy vuosittain useita sosiaalialan opiskelijoita käynnön jaksoilla ja entisistä opiskelijoista tulee useimmiten sairausloma- ja vuosilomasijaisia. Lastenkodin sijainnin johdosta eivät sijaismarkkinat ole samanlaiset kuin Helsingissä, mutta sijaisten osalta pyritään siihen, että sijaisten olisivat vähintään alan opiskelijoita.

8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveysturvaston henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on

¹ Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveysturvastossa PYSY057 31.3.2014.



myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveysvirastossa työntekijä tekee ilmoituksen SosPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, sekä sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Esimiehen tulee käynnistää tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi.

Ostopalveluyksiköissä pitää olla sisäinen ilmoituskäytäntö. Ostopalveluyksiköt toimittavat tiedot sosiaalihuollon johtavalle asiantuntijalle vapaamuotoisella raportoinnilla.

Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa SosPro-järjestelmästä herätteet kaikista ilmoituksista. Hän raportoi tiedot ilmoituksista ja kehittämistoimista osaksi viraston sosiaalista raportointia ja toimii sovitusti johtavan viranhaltijan työparina ilmoituksiin liittyvissä asioissa.

9 TOIMITILAT

Kolmikielisestä [palvelukartasta](#) löytyy tiedot toimipisteistä ja kuinka niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.



9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Lemmilän lastenkoti ja koulu sijaitsevat Hyvinkäällä, Ridasjärven kylän keskustassa. Lastenkodilla ja Helsingin opetusviraston, Lemmilän koululla on kolmen hehtaarin kokoinen tontti, Ridasjärven lintujärven rannalla. Lemmilän tontti on alun perin ollut maalaistalona ja kestiekievarina ja vuonna 1952 siirtynyt Helsingin kaupungin omistukseen. Lemmilän lastenkoti ja koulu toimivat kuudessa lämmitettävässä rakennuksessa, joiden yhteispinta-ala on n 1500 m². Lastenkodin tilat muodostuvat Päärakennuksesta ja kahdesta osastosta, Jukola ja Kestilä. Vastaavasti Lemmilän koululla on Koulurakennus ja Uusi koulu. Näiden lisäksi lastenkodin ja koulun yhteiskäytössä on Liikuntasali. Edellä mainittujen rakennusten lisäksi alueella on Biljardihuone, Rantasauna, Aitta ja Autotalli-varasto. Lemmilän piha-alueella on asfaltoitu koulun piha, alapallokenttä ja kaukalo. Ridasjärven rannassa on laiturit ja ranta-alueella kiertää motocross-rata.

9.2 Toimintayksikön siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt

Hoito- ja kasvatushenkilöstön tehtäväkuvaan kuuluvat kodinhoidolliset tehtävät. Laitoksen siivouksesta vastaavat laitospulaiset, ohjaajat vastaavat lastenhuoneiden siivouksesta lasten kanssa. Lapsia opetetaan ikätasoisesti myös pyykinpesuun. Ohjaajat pesevät pienten lasten pyykkiä ja tarvittaessa myös isompien lasten, silloin kun lapsi ei pysty itse kotias-kareisiin osallistumaan.

9.3 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut

Laitoksessa on ajantasaiset Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitykset, jotka päivitetään säännöllisesti. Palohälytyslaitteet testataan neljä kertaa vuodessa Tilakeskuksen toimesta. Yksikön turvallisuusjohtamisesta ja turvallisuussuunnittelusta vastaa lastenkodin johtaja. Lemmilässä on päällekkäisyysjärjestelmä, joka tukeutuu painonappeihin ja kännyköihin. Painonapilla tehty hälytys hälyttää osastojen, vastaavien ohjaajien, talomies-ohjaajan ja johtajan puhelimissa. Päällekkäisyysjärjestelmä paikantaa hälytyksen alueen ja tämä tieto välittyy puhelimiin. Päällekkäisyysjärjestelmä toimii lastenkodin ja koulun rakennuksissa ja poha-alueilla. Lemmilässä on 14 kameran nauhoittava valvontajärjestelmä, jonka monitorit ovat osastojen toimistoissa.



10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Sosiaali- ja terveysviraston, Lastensuojelun oma asiakastietojenkäsittelyjärjestelmä Effica, johon kirjataan kaikki asiakastiedot.

Effica YPH sovellukseen rekisteröity tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esimiehen velvollisuutena on valvoa sitä, että yksikön/alueen työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi. Pysyväsohjeessa Tietojärjestelmien käyttöoikeuksien myöntäminen ja käytön valvonta (Pysyohje 1.5.5, 8.5.2008) on ohjeistettu käyttöoikeuksien myöntäminen ja valvonta).

Henkilöstö perehdytetään tietosuoja-asioihin yleisen perehdyttämisen yhteydessä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 ja 15§

Tiedonkulku on järjestetty tapauskohtaisesti. Päivittäisissä asioissa tieto kulkee vuorovaikutuksessa mm. puhelimitse ja neuvotteluissa osapuolten ollessa paikalla.

Asiakkaiden paperit kulkevat postissa vain kirjattuina kirjeinä.

Vastuu sosiaalityöntekijä saa tiedot Effica asiakastietojärjestelmästä.

Tietosuojavastaava

Mikko Kilpiä, Sosiaali ja terveysvirasto

PL 6050 00099 Helsingin kaupunki , p. 31056022

Effican kehittämisestä vastaa tietohallinto.

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt, muut yleiset ohjeet. Käyttöoikeudet-käytännöistä P45 pysy (päivittämättä sote-käytäntöön).

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydetäessä saada kirjallisena.

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveysviraston tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä, mikko.kilpia@hel.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.



11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Hyvinkää 10.11.2020

Allekirjoitus

Toimintayksikön johtajan allekirjoitus



Liite 1

HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virastossa

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumaketken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syytteleättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) **saavat viestin sähköpostiinsa** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. **Lähiesimies** tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulostyöyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 1) **Tulostyöyksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulostyöyksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.



- 2) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Jaos- ja/tai yksikkötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.
- 4) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.
Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
- 5) **Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 6) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 7) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.

Liite 2 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella HaiPro-järjestelmässä

Sosiaalihuollon tehtävissä henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmei-



sen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

- 1) **Työntekijä** tekee ilmoituksen HaiProo esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- 2) Ilmoituksen **vastaanottanut henkilö** jatkolähetää saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- 3) Ilmoituksen **vastaanottaneen henkilön** tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
- 4) Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- 5) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät HaiPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan HaiPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

LIITE 3 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (§ 48) JA TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA (§ 49)

Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain mukaan tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.¹

Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on ilmoitusvelvollisuus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

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



Omavalvonta on ensisijainen keino puuttua tilanteisiin, joissa toimintakulttuuri ei suoranaisesti ole vahingollista asiakkaalle. Tällaisia ovat esimerkiksi resursseihin ja kiireeseen liittyvät asiat. Toimintakulttuuriin liittyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi silloin, kun yksilön perusoi-keuksia rajoitetaan vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään [SosPro-ohjelmaan](#) viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää sähköisen ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

Kenelle ilmoitus menee?

SosPron kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös erikseen määritellylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

Ilmoitusten käsittelijät (yksikön esimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu) **saavat sähköpostiinsa tiedon ja kuvauksen** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan muutaman päivän sisällä. **Yksikön esimies** selvittää asian ja tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen ja seuraa että tarvittavat toimenpiteet tehdään. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan myös siirtää käsiteltäväksi asioita, joille halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla. Ilmoituksen tekijä voi seurata ilmoituksen käsittelyä SosProssa.

Seuranta

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön SosPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) **Toimistojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämis-toimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 4) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 5) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan SosPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).



ⁱ Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos edellä mainittu työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §).

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia (47 §). Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.