



Helsinki

# Sisällys

|          |                                                                                                   |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Palveluntuottaja .....</b>                                                                     | <b>4</b>  |
| 1.1.     | Palvelun kuvaus .....                                                                             | 4         |
| 1.2.     | Yksikön tiedot .....                                                                              | 4         |
| <b>2</b> | <b>Toimintaperiaatteet ja arvot .....</b>                                                         | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>Riskien hallinta .....</b>                                                                     | <b>3</b>  |
| 3.1      | Työturvallisuus: vaarojen arviointi .....                                                         | 3         |
| 3.2      | Varautuminen ja valmius .....                                                                     | 3         |
| 3.3      | Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen ..... | 3         |
| <b>4</b> | <b>Asiakas- ja potilasturvallisuus .....</b>                                                      | <b>4</b>  |
| 4.1      | Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista .....                | 4         |
| 4.1.1    | <i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen .....</i>                 | <i>4</i>  |
| 4.1.2    | <i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi .....</i>                              | <i>5</i>  |
| 4.2      | Vakavien vaaratapahtumien selvittely .....                                                        | 5         |
| 4.3      | Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen .....                                      | 5         |
| 4.3.1    | <i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen .....</i>                                                | <i>5</i>  |
| 4.3.2    | <i>Ravitseminen .....</i>                                                                         | <i>5</i>  |
| 4.3.3    | <i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt .....</i>                 | <i>5</i>  |
| 4.4      | Lääkehoito .....                                                                                  | 6         |
| 4.4.1    | <i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen .....</i>                                   | <i>6</i>  |
| 4.5      | Laite ja tarviketurvallisuus .....                                                                | 6         |
| <b>5</b> | <b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....</b>                                             | <b>6</b>  |
| 5.1      | Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat .....                               | 6         |
| 5.2      | Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu .....                                                    | 7         |
| 5.3      | Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus .....                                                   | 7         |
| 5.4      | Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus .....                                             | 7         |
| 5.5      | Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen .....                                                      | 7         |
| 5.6      | Sosiaali- ja potilasasiavastaava .....                                                            | 7         |
| 5.7      | Muistutukset ja kantelut .....                                                                    | 7         |
| <b>6</b> | <b>Henkilöstö .....</b>                                                                           | <b>8</b>  |
| 6.1      | Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta .....                                              | 8         |
| 6.2      | Määrä, rakenne ja riittävyys .....                                                                | 8         |
| 6.3      | Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen .....                                                     | 9         |
| 6.4      | Työhyvinvointi ja turvallisuus .....                                                              | 9         |
| 6.5      | Tartuntataudeilta suojaaminen .....                                                               | 9         |
| <b>7</b> | <b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut .....</b>                                                    | <b>9</b>  |
| 7.1      | Toimintaympäristö .....                                                                           | 9         |
| 7.2      | Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....                                                   | 10        |
| 7.2.1    | <i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät .....</i>                                 | <i>10</i> |
| 7.2.2    | <i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy .....</i>                        | <i>10</i> |
| 7.3      | Ympäristötyö .....                                                                                | 10        |
| 7.4      | Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut .....                                                   | 10        |
| 7.5      | Tukipalvelut ja alihankinta .....                                                                 | 10        |
| 7.5.1    | Kuljetukset .....                                                                                 | 10        |
| <b>8</b> | <b>Omavalvonnan seuranta .....</b>                                                                | <b>10</b> |
| 8.1      | Raportointi .....                                                                                 | 10        |
| 8.2      | Arkistointi ja viestintä .....                                                                    | 11        |
| 8.3      | Suunnitelman hyväksyntä .....                                                                     | 11        |

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>YKSIKÖN NIMI</b>                                                                                | HELSINGIN KAUPUNKI SOTEPE, TEPA, PSYKIATRIA, ENSILINJA:<br>Lasten erityisvastaanotot<br>Nuorisoasema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b> | <p>Lasten erityisvastaanotot on lastenpsykiatriseen ja lastenneurologiseen toimintaan keskittyvä yksikkö. Tutkimme, hoidamme ja kuntoutamme alle 13-vuotiaita lapsia lastenpsykiatrisissa ja kehityksellisissä häiriöissä. Toimimme yhteistyössä perhekeskusten kanssa. Lisäksi tarjoamme konsultaatiota kaupungin muille lasten kanssa työskenteleville ammattilaisille.</p> <p>Nuorisoasema auttaa 13–23-vuotiaita nuoria, joilla on keskivaikeita mielenterveyshäiriöitä. Hoidamme nuoria, joilla on esimerkiksi pitkittynyttä masennusta tai ahdistushäiriöitä. Teemme tiivistä yhteistyötä perheiden ja verkostojen kanssa. Lisäksi tarjoamme konsultaatiota kaupungin muille nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille.</p> |
| <b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>                                                      | Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja omavalvontaa toteutetaan osana päivittäisjohtamista. Omavalvonnan seuranta toteutuu tarvittaessa sekä puolivuositain työryhmäkokouksissa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>                                                 | <p>Yli lääkäri Sari Korpirinne<br/>Osastonhoitaja Sanna Ronkainen</p> <p>Lasten erityisvastaanotot: 14 lääkäriä, 9 hoitajaa, 7 psykologia, 3 neuropsykologia, 2 toimintaterapeuttia, 2 sosiaalityöntekijää, 2 puheterapeuttia (ext), 1 sihteeri</p> <p>Nuorisoasema: 2 lääkäriä, 11 hoitajaa, 2 psykologia, 2 toimintaterapeuttia, 2 sosiaaliterapeuttia, 3 perheterapeuttia, ohjaaja</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Lasten erityisvastaanotot:

- Alle 13 v lastenpsykiatrinen ja -neurologinen konsultaatiotuki muille lasten kanssa toimiville ammattilaisille
- Keskivaikeasti oireilevien lastenpsykiatrinen ja –neurologinen tutkimus, diagnostiikka, hoito- ja kuntoutussuunnitelmien laatiminen ja kuntouttavien interventioiden järjestäminen lapsille
- Lastenpsykiatrisen ja -neurologisen toiminnan kehittäminen tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden lasten kanssa toimivien yksiköiden ja HUS erikoissairaanhoidon kanssa
- Perheneuvoloiden ja terapeuttisen vauvaperhetyön lastenpsykiatriset konsultaatiot

Nuorisoasema

- 13–23-vuotiaiden nuorten nuorisopsykiatrinen konsultaatiotuki muille nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille
- Keskivaikeasti oireilevien nuorten nuorisopsykiatrinen tutkimus, diagnostiikka, hoito sekä kuntoutuksen suunnittelu yhteistyössä muiden nuorten kanssa työskentelevien yksikköjen kanssa
- Nuorten mt-palvelujen kehittäminen tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden nuorten kanssa toimivien yksiköiden ja HUS-erikoissairaanhoidon kanssa

## 1.2. Yksikön tiedot

Lasten erityisvastaanotot:

Ratapihantie 11, 2. krs, 00520 Helsinki

Puhelinnumero:

+358 40 125 8362

Nuorisoasema:

Ratapihantie 11, 2.krs.,00520 Helsinki

Puhelinnumero:

+358 40 688 3377

Ylilääkäri Sari Korpirinne

Osastonhoitaja Sanna Ronkainen

# 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 konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä

väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystieteissä toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Työskentelemme moniammatillisesti lasten, nuorten ja perheiden sekä heidän verkostojensa kanssa.

## 3 Riskien hallinta

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Lasten erityisvastaanotoilla sekä Nuorisoasemalla toteutetaan vaarojen arviointi kerran vuodessa. Yksiköissä on nimetty työryhmät, jotka toteuttavat vaarojen arvioinnin työsuojelupakkiin koko työryhmälle tehdyn kyselyn vastausten pohjalta. Turvallisuuksuunnitelmat sekä siihen liittyvä koulutus suunnitellaan vuosittain vaarojen arvioinnin perusteella. Henkilöturvahälyttimet ovat käytössä molemmissa yksiköissä, mutta uusien järjestelmien hankinta on selvityksessä. Turvallisuukskävelyt ja turvallisuuteen liittyvä perehdytys ovat jo käytössä, mutta edelleen kehitettäviä käytäntöjä. Yhteistyö kiinteistön sekä organisaation turvallisuustoimijoiden kanssa on avainasemassa.

### 3.2 Varautuminen ja valmius

Turvallisuukssteemainen työryhmäkokous säännöllisesti 2-4 kertaa vuodessa. Turvallisuukskävely 2-4 kertaa vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Valmiussuunnitelman päivitys 1x kertaa vuodessa.

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

Tietoturva koskee kaikkea tietoa. Turvattava tieto voi olla tallennettuna tietokoneissa, puhelimissa, papereilla tai missä tahansa muodossa. Tieto tulee turvata myös kun tietoa siirretään tietokoneiden välillä, tietoliikenteessä, puhelin keskusteluissa tai kasvokkain tai jotenkin muuten.

Allekirjoitetaan työsuhteen alussa tietoturvasitoumus ja käydään sen asiat läpi uuden työntekijän kanssa. Tietoturvateemaiset työryhmäkokoukset pidetään 1-2 kertaa vuodessa sekä aina tarvittaessa. Veloitetaan työntekijöitä osallistumaan Digi ABC-verkkovalmennukseen ja muihin koulutuksiin. Noudatetaan organisaation ohjeita.

Yksiköt tekevät ja ovat tehneet tietoturvaloukkaukseen liittyviä ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Tietoturvaan liittyviä ilmoituksia käsitellään työryhmäkokouksissa.

Helsingin kaupungin sisäinen tietosuojakäsikirja:

<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Ohjesovellus/Tietosuoja/Forms/Ohjelista.aspx?id=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FTietosuoja%2FKaupunki%2FTietosuoja%2C3%A4sikirja%2Epdf&parent=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FTietosuoja%2FKaupunki>

Terveystieteiden potilasasiakirjojen tietosuoja pysyväisohje PYSY115:

<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Ohjesovellus/MuutOhjeet/Forms/Ohjelista.aspx?id=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FMuutOhjeet%2FSote%2FPysyv%2C3%A4isohjeet%20%28Vain%20hallinnollisten%20ohjeiden%20j%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20pysyv%C3%A4isohjeet%29%2FTerveystieteiden%20potilasasiakirjojen%20tietosuoja%2Epdf&parent=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FMuutOhjeet%2FSote%2FPysyv%2C3%A4isohjeet%20%28Vain%20hallinnollisten%20ohjeiden%20j%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20pysyv%C3%A4isohjeet%29>

Psykiatrian kirjaamisohje on valmisteilla. Lasten erityisvastaanottojen kirjaamisohje. Nuorisoaseman ohjeet. Valtakunnalliset sekä organisaatiokohtaiset ohjeet. Apottiteemainen työryhmäkokous 1-2 kertaa vuodessa sekä tarvittaessa. Apottitukihenkilöt toimivat aktiivisesti yksiköissä ja psykiatrian Apotti-tiimi jalkautuu 2-4 kertaa vuodessa yksiköihin. Noudatetaan organisaation ohjeita sekä seurataan Apottiohjien päivityksiä.

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

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

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Yksiköiden käytössä on Haipro-järjestelmä. Sen käyttöä ja periaatteita käydään läpi työryhmäkokouksissa 2-4 kertaa vuodessa. Haipro-ilmoitukset käsitellään välittömästi esihenkilöiden toimesta sekä työryhmän kanssa. Toimintaa ja koulutuksia suunniteltaessa huomioidaan Haipro-tapahtumat sekä Läheltä piti- ilmoitukset. Henkilöstöä kehoitetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

### 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Yksiköissä on käyty läpi valvontalain mukainen epäkohtailmoittamisen velvollisuus. Asiasta on keskusteltu henkilöstön kanssa työryhmäkokouksissa. Asiaa käsitellään 1-2 kertaa vuodessa työryhmäkokouksessa sekä aina tarvittaessa.

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

Työntekijä tekee Haipro- ilmoituksen Intran työkalut kohdassa. Esihenkilöt käsittelevät ilmoituksen ja sen jälkeen keskustellaan tilanteesta sekä parannusideoista. Esihenkilöt vastaavat asianmukaisista toimenpiteistä. Haipro-järjestelmästä keskustellaan säännöllisesti, ja kehoitetaan työntekijöitä tekemään lain edellyttämiä ilmoituksia.

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

|                 | Käsittelyfoorumi           | Käsittelyn tiheys          | Vastuuhenkilö            | Käsittelyfoorumi              |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Haipro          | Johtotiimi, työryhmäkokous | Osana päivittäisjohtamista | yl, oh, muut esihenkilöt | esihenkilökokous tarvittaessa |
| Työsuojelupakki | Johtotiimi, työryhmäkokous | Osana päivittäisjohtamista | yl, oh, muut esihenkilöt | esihenkilökokous tarvittaessa |

#### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Yksiköissä edistetään toimintakultturia, jossa vaaratapahtumista on luonteva ilmoittaa ja niistä voidaan puhua jo ennaltaehkäisevästi. Esihenkilö on työntekijän ja työyhteisön tukena vaaratapahtumien selvityksessä.

<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Ohjesovellus/MuutOhjeet/Forms/Ohjelista.aspx?id=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FMuutOhjeet%2FSote%2FToimintaohjeet%20%28Vain%20hallinnollisten%20ohjeiden%20j%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20toimintaohjeet%29%2FVakavien%20vaaratapahtumien%20selvittely%20potilas%2D%20ja%20asiakasturvallisuuden%20kehitt%C3%A4miseksi%20Helsingin%20sosiaali%2D%20ja%20terveystoimessa%2Epdf&parent=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FMuutOhjeet%2FSote%2FToimintaohjeet%20%28Vain%20hallinnollisten%20ohjeiden%20j%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20toimintaohjeet%29>

#### 4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

##### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on luonteva osa potilasvastaanottoa. Lapsen ja nuoren kokonaisvaltainen hyvinvointi huomioidaan käynneillä sekä puheluissa. Lasta, nuorta ja perhettä tavatessa annetaan terveys- ja hyvinvointiohjausta ikä- ja kehitystaso huomioiden.

##### 4.3.2 Ravitsemus

Lasten ja nuorten ravitsemuksen ohjaus on luonteva osa vastaanottotyötä. Ohjataan tarvittaessa ravitsemusterapiaan tai terveydenhoitajan seurantaan.

##### 4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Noudatetaan organisaation ohjeita. Kehoitetaan työntekijöitä jäämään sairaana kotiin ja asiakkaita perumaan vastaanottoajan tai muuttamaan se etäkontaktiksi, jos tartuntatautien oireita ilmenee. Käsidesiä ja kasvomaskeja on saatavilla. Kiinnitetään huomiota hygieniaan. Hyödynnetään organisaation asiantuntijoita matalalla kynnyksellä, sekä huolehditaan asianmukaisesta rokotussuojasta.

## 4.4 Lääkehoito

### 4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

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

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Yksiköissä ei toteuteta lääkehoitoa.

## 4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Yksiköissä lääkinnälliset laitteet tilataan ja ja niiden kanssa toimitaan TOIM010 ohjeen mukaan. Tilaus tehdään Luukun kautta ja lääkintälaiterekisteröiti tilataan samalla. Huolto tilataan sekä vaaratilanneilmoitukset tehdään myös ao ohjeen mukaisesti.

<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Ohjesovellus/MuutOhjeet/Forms/Ohjelista.aspx?id=/sites/Ohjesovellus/MuutOhjeet/Sote/Toimintaohjeet%20%28Vain%20hallinnollisten%20ohjeiden%20j%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20toimintaohjeet%29/L%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4listen%20laitteiden%20hallinnointi%20ja%20vaaratilanteista%20ilmoittaminen%20sosiaali-%20ja%20terveyspalveluissa.pdf&parent=/sites/Ohjesovellus/MuutOhjeet/Sote/Toimintaohjeet%20%28Vain%20hallinnollisten%20ohjeiden%20j%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20toimintaohjeet%29>

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: osastonhoitaja

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

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Yksiköihin ohjaututaan lääkärin tai terveydenhuollon ammattilaisen tekemällä läheteellä. Lisäksi saatavilla on konsultaatiotukea muille sote-alan ammattilaisille. Pysäkin ja perheneuvolan asiakkaat voivat saada lääkärinajan erillisen käytännön mukaisesti. Ajanvarauskonsultaation kautta lapsi voidaan ottaa lasten erityisvastaanottojen asiakkaaksi.

Yksiköissä noudatetaan hoitotakuun (STM) määrittämiä määräaikoja: Lasten ja nuorten (alle 23-vuotiaat) psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on toteutettava kuudessa viikossa lähetteen saapumisesta. Hoito on järjestettävä kolmessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteutamisesta.

Seurantaa tehdään THL:n, organisaation sekä yksikön esihenkilöiden toimesta.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon tarvetta arvioidaan potilaan prosessin eri vaiheissa. Lähetteen käsittelee ylilääkäri tai hänen osoittama lääkäri. Hoidon tarvetta arvioidaan kaikilla käynneillä ja siinä apuna voi olla erilaisia mittareita. Potilaan hoidon tavoitteet ja suunnitelmat kirjataan hoitosuunnitelmaan. Hoitoa suunnitellaan yhdessä potilaan ja hänen omaisiensa kanssa. Nuorten osalta käytetään psykiatrian turvasuunnitelmaa Apotissa silloin, kun potilas on itsetuhoinen.

## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Yksiköissä hoidetaan vapaaehtoisesti hoitoon tulevia potilaita. Itsemääräämisoikeus huomioidaan kaikissa tilanteissa, kun potilaan ikä ja olosuhteet sen mahdollistavat.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Yksiköissä toimitaan yhteistyössä potilaan ja hänen omaisien sekä verkoston kanssa aina, kun potilas näin toivoo (ikä- ja kehitystaso huomioiden). Potilaalla on aina oikeus ottaa mukaan vastaanotolle omainen tai muu läheinen.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Asiakaspalutetta kerätään Feedbacklyn avulla.

Kvartaaleittain kirjataan viikkoviestiin sanallinen palaute sekä kooste palautteesta. Tästä nostetaan kehittämiskohteet.

Yhteydenottopyyntöihin vastataan määräajassa.

## 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](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheutonta 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>)

# 6 Henkilöstö

## 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Ammatinharjoittamisen edellytykset varmistetaan jo rekrytointivaiheessa (kelpoisuusehdot) sekä ennen työsopimuksen kirjoittamista (Valviran rekisteri). Myös kielitaidon varmistaminen on osa rekrytointiprosessia.

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

| Lasten erityisvastaanoton henkilöstön määrä ja rakenne |       |                                        |
|--------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------|
| Nimike                                                 | Määrä | Mitoitus (täytetään mikäli määritetty) |
| Lääkäri                                                | 14+yl | 14 +yl                                 |
| Hoitaja                                                | 11+oh | 9+oh                                   |
| Psykologi                                              | 11    | 10                                     |
| Toimintaterapeutti                                     | 2     | 2                                      |
| Sosiaalityöntekijä                                     | 2     | 2                                      |
| Sihteeri                                               | 1     | 1                                      |
| Puheterapeutti<br>(hallinnollisesti eri yksikössä)     | 2     | 2                                      |
| Yhteensä                                               | 43+2  | 38+2                                   |

| Nuorisosaseman henkilöstön määrä ja rakenne |        |                                        |
|---------------------------------------------|--------|----------------------------------------|
| Nimike                                      | Määrä  | Mitoitus (täytetään mikäli määritetty) |
| Lääkäri                                     | 3,2+yl | 2 +yl                                  |
| Hoitaja                                     | 11+oh  | 11+oh                                  |
| Psykologi                                   | 2      | 2                                      |
| Toimintaterapeutti                          | 2      | 2                                      |
| Sosiaaliterapeutti                          | 3      | 2                                      |
| ohjaaja                                     | 1      | 1                                      |
| Perheerautisti                              | 2      | 3                                      |
| Yhteensä                                    |        |                                        |

## 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Yksiköt ovat uusia yksiköitä, joissa sekä toimintaa että yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa kehitetään. Yhteinen ja ammattikuntaakohtainen erehdytysohjelma on yksiköissä käytössä, samoin perehdytysuunnitelma. Asioita käydään läpi paitsi osana työsuhteen alkua myös yksikön kokouksissa koko työryhmän kesken sekä arjessa.

Koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuteen tarjotaan suunnitelman ja tarpeen mukaisesti.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvointi ja turvallisuus on yhteinen asia, jota edistetään päivittäin erilaisin tavoin esim.:

- työntekijöiden käytössä on säädettävät työvälineet ergonomian turvaamiseksi
- työyksiköissä on käytössä elpymisliikuntavälineitä
- työntekijöiden on mahdollista hyödyntää BreakPro- ohjelmaa omalla työkoneella
- työntekijät aikatauluttavat pääsosan itse työpäivän kulun (yhdessä sovittujen sääntöjen mukaan), joka mahdollistaa työn tauottamisen
- turvallisuuskävelyt ja -teemaiset työryhmäkokoukset säännöllisesti
- työnohjausta on tarjolla kaikille työntekijöille
- tyhy-päivät toteutetaan työryhmän toiveiden mukaan säännöllisesti
- työvälineet mahdollistavat työtehtävien suorittamisen
- liukuva työaika on käytössä useilla ammattiryhmillä

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Noudatetaan tartuntatutien osalta organisaation ohjeita. Vältetään sairaana työskentelyä sekä ohjataan asiakkaita toimimaan siten, ettei tartuntaudit leviä. Huolehditaan hygienista ja kiinnitetään huomiota tilojen puhtauteen. Suojaudutaan tarvittaessa sekä konsultoidaan epidemiologista yksikköä. Huolehditaan kattavasta tartuntatautilain mukaisesta rokotesuojasta.

# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

## 7.1 Toimintaympäristö

Yksiköt toimivat poliklinikkatoimintaan soveltuissa tiloissa. Tiloja käytetään priorisoiden asiakas- ja vastaanottotyö.

## 7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan velvoitteita ovat johtaminen, suunnittelu, ohjeistaminen, perehdyttäminen, koulutusten järjestäminen, seuranta ja valvominen ja tarvittavien toimenpiteiden toteutus.”(Työterveyslaki 8§)Myös työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. ”Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.” (Työturvallisuuslaki 28§) Työyhteisöjen esihenkilöt vastaavat työnantajan edustajina näiden velvoitteiden toteuttamisesta käytännössä sekä huolehtivat ohjeistuksista ja ohjeistusten noudattamisesta.

Hyvä perehdytys työhön, toimintamallit ja ajantasaiset ohjeistukset ovat osa ennakoivaa työturvallisuutta, joista esihenkilöt ovat vastuussa. Esihenkilön tehtävä on osana perehdytystä kertoa uudelle työntekijälle ennakoivasta suojautumisesta. Esihenkilö huolehtii, että työntekijöillä on tietoa ohjeistuksista ja mistä ohjeet ovat löydettävissä. Työntekijöiden vastuulla on ohjeistusten noudattaminen ja epäkohdista ilmoittaminen. Työväkivallan ehkäisemiseksi on tärkeää, että työpaikoilla on kaikkien käytettävissä oleva ajantasainen ohjeistus sekä helppokäyttöinen väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointijärjestelmä. Työyksikössä olevat selkeät rakenteet, säännölliset riski- ja vaaratilanteiden arvioinnit, hyvä tiedottaminen, työturvallisuudesta keskusteleminen sekä mahdollisiin riskeihin varautuminen luovat osaltaan perustan työturvallisuudelle

### 7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Yksiköiden vaarojen arvioinneissa kuvataan riskitekijät.

### 7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Vaarojen arvioinnissa otetaan kantaa ennaltaehkäisyyn sekä riskien ratkaisuihin.

## 7.3 Ympäristötyö

Osastonhoitaja toimii yksiköiden ekotukihenkilönä. Jätteiden käsittely tapahtuu kiinteistön ohjeen mukaan. Kemikaaliturvallisuuteen kiinnitetään huomiota ohjeen mukaan ja kemikaaliluettelon päivityksestä vastaa osastonhoitaja.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Yksiköissä ei ole käytössä varsinaisia kulunvalvontaan liittyviä laitteita.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Siivous ja vartiointi toteutuu organisaation hankintaohjeiden mukaisesti. Sopimukset päivitetään vuosittain.

### 7.5.1 Kuljetukset

Posti ja tavarantoimitus toteutuu organisaation ohjeen mukaan.

# 8 Omavalvonnan seuranta

## 8.1 Raportointi

Omavalvontaa seurataan vuosittain esihenkilöiden toimesta.

## **8.2 Arkistointi ja viestintä**

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

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

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

## **8.3 Suunnitelman hyväksyntä**

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

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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