

Omavalvontasuunnitelma

Vauva- ja pikkulapsilähtöinen perhekuntoutus (avopalvelu)

Sisällys

Lukijalle.....	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.4 Päiväys.....	7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	8
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	8
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	12
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	14
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	14
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	16
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	16
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	17
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	17
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	17
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	17
Liite: Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	19

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Helsingin ensikoti ry
- Y-tunnus 0201240-0
- OID-tunnus 1.2.246.10.2012400.10.0
- Ensi-Kodin tie 4, 00510 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Vauva- ja pikkulapsilähtöinen perhekuntoutus, Auvo
- OID-tunnus 1.2.246.10.2012400.10.31
- Ensi-Kodin tie 4, 00510 Helsinki
- Palveluyksikön toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö Kirsi Roos, kirsi.roos@helsinginensikoti.fi, 040 5746490.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Vauvaperheiden terapeuttisissa avopalveluissa tarjoamme kuntoutusta perheille, jotka tarvitsevat vahvaa tukea vanhemmuuteen, lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen sekä vuorovaikutushäiriöiden hoitoon.

Kuntoutus on intensiivistä, suunnitelmallista ja näyttöön perustuviin menetelmiin pohjautuvaa. Kuntoutuksessa laaditaan lapselle asiakastyön suunnitelma yhdessä perheen ja viranomaisverkoston kanssa, joka ohjaa suunnitelmallista työskentelyä.

Palvelumuodosta ja sovitusta toteutustavasta riippuen palvelua voidaan tuottaa omissa toimitiloissamme, tilaajan toimitiloissa tai asiakkaan kotona. Tuotamme palveluja Uudenmaan hyvinvointialueille, jotka ostavat palvelujamme joko puitesopimusten perusteella tai suoraan hankintana.

Palvelumuotojamme ovat:

Päivä-Ensikotikuntoutus

Päivä-Ensikoti tarjoaa intensiivistä, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä ryhmä- ja perhekuntoutusta perheille, jotka tarvitsevat tukea vanhemmuuteen, lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen sekä vuorovaikutushäiriöiden hoitoon ja ennaltaehkäisyyn. Ryhmämuotoiseen Päivä-Ensikotiin voivat hakeutua vauvaperheet, joissa on kuntoutuksen alkaessa 0–2-vuotias lapsi ja joissa arki ei suju tai lapsi ei saa tarpeitaan vastaavaa hoitoa tai hänen ikätasoisensa kehitys vaarantuu esimerkiksi

vanhemman masennuksen, uupumuksen tai arjen toimimattomuuden vuoksi. Lapsella saattaa esiintyä syömis- tai nukkumisongelmia tai vanhemmalla voi olla pelkoja, avuttomuutta tai vaikeus luoda vuorokausirytmää. Työskentely voidaan aloittaa jo raskauden aikana. Päivä-Ensikodin rakenne on kehitetty vastaamaan erityisen tuen tarpeessa olevien lasten ja vanhempien tarpeisiin, lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen parantamiseen sekä kiintymyssuhteen syntymiseen ja vahvistamiseen. Ryhmäjakso kestää puoli vuotta ja perhe voi tarvittaessa olla useammalla jaksolla peräkkäin.

Kotona tehtävä Ensikoti-kuntoutus (Perhetyö ja Tehostettu perhetyö)

Kotona tehtävä Ensikoti-kuntoutus on lapsilähtöistä, intensiivistä, ennaltaehkäisevää ja korjaavaa lastensuojelutyötä, jota tehdään lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa oleville vauvaperheille. Palvelussa tuetaan vanhemmuutta, varhaista vuorovaikutusta sekä itsenäistä asumista lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Perhe voi asua pääkaupungin tai Uudenmaan alueella.

Asiakkaina voivat olla perheet, joissa odotetaan lasta tai perheessä on ainakin yksi alle 3-vuotias lapsi. Perheet tarvitsevat tukea arkeen, itsenäiseen asumiseen ja vanhemmuuteen. Tuen tarpeen syitä voivat olla esimerkiksi lapsen tarpeet huomioivan vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteen muodostumisen tukeminen, arjen taitojen hallitsemattomuus, syömiseen tai vuorokausirytmiiin liittyvät pulmat, vaikeudet vauvan hoidossa, vanhempien uupumus sekä eriaisteiset mielenterveyden pulmat, psyykkisen ja sosiaalisen tuen tarve, traumaattiset kokemukset, kehitysvammaisuus, kielitaidottomuus, suppea tukiverkosto, vanhemman pitkä laitoshoido tai muun tehostetun tuen asteittainen keventäminen. Kotona toteutettu Ensikoti-kuntoutus voi liittyä myös ennen tai jälkeen toteutettavaan ympärivuorokautiseen ensikotijaksoon.

Työskentelyn keskeisiä piirteitä ovat yhden-kahden työntekijän kotikäynnit 1–3 kertaa viikossa, 1,5–3 tuntia kerrallaan. Osa työskentelystä voidaan toteuttaa kodin ulkopuolella tai ensikodin tiloissa. Hoitojakson pituus on yleensä 2–12 kuukautta. Vanhempia autetaan myös käytännön asioiden selvittelyssä ja perhettä tukevien verkostojen rakentamisessa. Perhe voi osallistua ryhmämuotoiseen Päivä-Ensikoti kuntoutukseen (kestoltaan 3–5 h/kerta) työskentelyjaksonsa aikana. Ilta-aikaan ja viikonloppuisin tapahtuva työskentely (työssäkäyvän vanhemman tapaamiset, uniongelmat) ovat mahdollista, mutta pääasiallinen työskentely tapahtuu arkena päiväaikaan.

Työskentely toteutuu yksilöllisen perhekohtaisen kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä perheen sosiaalityöntekijän ja asiakasperheen kanssa ja sitä päivitetään verkostoneuvotteluissa 1–2 kuukauden välein. Moniammatillinen tiimi koostuu Helsingin ensikodin ympärivuorokautisten palveluiden ja avopalveluiden työntekijöistä.

Höyhensaarijakso

Höyhensaarijakso on ennaltaehkäisevää tukea ja palvelua pikkulapsiperheille, joilla on pienten lasten uniongelmia: nukahtamisen vaikeutta, tiheät yöheräämiset tai valvomista. Perheillä voi väsymyksen lisäksi olla myös muita kuormittavia tekijöitä, kuten uupumus, masennus, parisuhteen ristiriidat, niukka tukiverkosto, yksinhuoltajuus tai haasteet imetyksessä. Höyhensaarijaksoon osallistuu lapsi ja vanhempi tai molemmat vanhemmat yhdessä.

Höyhensaarijakson tavoitteena on vanhemman myönteisen ohjaamiskyvyn ja itsesäätelytaitojen vahvistuminen, levon ja hoivan antaminen lapselle sekä vanhemmille, väsymyskierteen katkaiseminen ja stressitason laskeminen. Autamme vanhempia vakauttamaan päivärytmiä ja löytämään perheelle positiivisia iltarutiineja.

Alkutapaamisissa laadimme yhdessä perhekohtaisen suunnitelman ja tavoitteet. Työntekijät kirjaavat yöllä havaintojaan uni–valverytmiäpäiväkirjaan, jota käsitellään vanhempien kanssa. Höyhensaarijakson toteuttavat Vauvaperheiden terapeuttien avo- ja tapaamispalveluiden omat työntekijät. Työntekijä on käytettävissä yövytysprosessin ajan arkipäivinä (ma–pe) ja kaksi työntekijää on vastuussa yövytysprosessin ajan.

Hoivaa ja Leiki sekä Ihmeelliset vuodet -ryhmät

Hoivaa ja Leiki -ryhmäinterventio on suomalainen mentalisaatiopohjainen interventio raskausvaiheesta noin vuoden ikään. Intervention tavoitteena on tukea raskaana olevien äitien mentalisaatiokykyä ja emotionaalista saatavilla oloa suhteessa syntyvään vauvaan mm. kokemuksellisten tehtävien ja leikillisyyden kautta sekä opettaa kognitiivis-behavioraalisia menetelmiä masennusoireiden hallintaan. Ryhmä soveltuu erityisesti lievästä tai keskivaikeasta masennusoireista kärsiville äideille sekä masennuksen riskissä oleville äideille. Esimerkiksi äitiysneuvola voi ohjata ryhmäinterventioon masennusoireisia äitejä raskauden eri vaiheissa tai pikkuvauvavaiheessa (alle 6 kk).

Ihmeelliset vuodet -vanhemmuusryhmät ovat osa laajaan tutkimusnäyttöön perustuvaa Ihmeelliset vuodet -ohjelmakokonaisuutta. Ensikodilla ohjaamme 3–12-vuotiaiden lasten käytöksen pulmien ja käytöshäiriöiden ennaltaehkäisyyn ja hoitoon liittyviä vanhempien ryhmiä. Vanhemmuusryhmien tarkoituksena on edistää vaikuttaviksi todettuja myönteisiä kasvatusten menetelmiä. Ohjelma on käsikirjapohjainen ja se toteutetaan strukturoidusti vertaisryhmissä. Vanhemmuusohjelman sisällössä korostuu yhdessä toimimisen tärkeys, lapsen kunnioittaminen ja tämän kehitystason ymmärtäminen, positiiviset kasvatustrategiat, sääntöjen luominen ja ennustettavat rutiinit, oppimisen tukeminen sekä tutkitusti tehokkaat lapsen huonoon käytökseen puuttumisen keinot. Ryhmien suosituskokona 6–10 vanhempaa. Ohjelman ryhmäkertojen suositus on 9–12.

Helsingin ensikoti ry:n toiminnan tarkoitus, missio on:

”Jokainen lapsi on pelastettava elämälle. Kun muissa herää huoli, meissä syntyy toivo.”

Helsingin ensikoti ry:n kaikessa toiminnassa toteutuvat yhdistyksen arvot ovat:

- *Lapsi ensin! Lapsella on oikeus hyvään elämään. Lapsen oikeuksien toteutuminen on aikuistenvastuulla.*
- *Jokainen meistä on arvokas. Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus ohjaavat toimintaamme.*
Kunnioitamme yksilöllisyyttä ja pyrimme asiakaslähtöisyyteen.
- *Muutos on mahdollista. Jokaisella on mahdollisuus kasvuun ja toivon säilymiseen.*
- *Korkea ammattitaito. Ammatillisen osaamisen ylläpito ja kehittäminen palvelevat asiakasta.*
- *Turvallisuus. Asiakasperheitten hoitoympäristö ja henkilökunnan työympäristö on turvallinen ja viihtyisä. Toiminta on taloudellisesti vakaata.*

Yhdistyksessä on laadittu hyveet, jotka ovat toimintaperiaatteitamme ja ohjaavat kaikkien yksiköiden toimintaa.

- *Arvostavuus*
- *Joustavuus*
- *Kannustavuus*
- *Keskusteleavuus*
- *Luotettavuus*
- *Oikeudenmukaisuus*
- *Vastuullisuus*
- *Ystävällisyys*

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnot: 3.10.2025, versio 1.2

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman paperiversio on nähtävillä palveluyksikön aulassa. Sähköinen versio on yhdistyksen intrassa.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta, sisällön perehdyttämisestä ja muutosten tiedottamisesta työntekijöille vastaa yksikön esihenkilö Kirsi Roos, kirsi.roos@helsinginensikoti.fi, 040 5746490. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toiminnanjohtaja.

Aiemmat versiot säilytetään yhdistyksen intran arkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin hyvinvointialueen maksusitoumuksilla ja hyvinvointialueet tekevät päätökset asiakkaan saamista palveluista vauva- ja pikkulapsilähtöiseen perhekuntoutukseen (avopalvelu).

Kun palvelun tilaaja on yhteydessä Helsingin ensikotiin, yksikön esihenkilö käynnistää viipymättä asiakkaan tuloprosessin. Tuloprosessissa kontaktoidaan asiakkaan oma lastensuojelu- tai sosiaalihuoltolain mukainen työntekijä aloitusneuvottelun järjestämiseksi. Aloitusneuvottelussa tehdään suunnitelma asiakkaan kuntoutuksesta ja sen tavoitteista, jonka jälkeen palvelu alkaa sovitun mukaisesti.

Palvelun toteuttamisessa ei käytetä ostopalvelu- tai alihankintaa.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palveluun pääsy viivästyy henkilöstön sairastumisen vuoksi	pieni riski, vaikutus toteutuessaan pieni	Sijaisjärjestelyn koordinointi keskitetysti esihenkilön sekä talous- ja hallintojohtajan kautta.
Palveluun pääsy viivästyy henkilöstövajeen vuoksi	pieni riski, vaikutus toteutuessaan kohtalainen	Rekrytointiprosessien ja -järjestelmien pitkäaikainen kehittäminen. Organisaation ketteryys siirtää nopealla aikataululla koulutettua ja osaavaa henkilökuntaa yksiköstä toiseen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin hyvinvointialueen maksusitoumuksilla ja hyvinvointialueet tekevät päätökset asiakkaan saamista palveluista vauva- ja pikkulapsilähtöiseen perhekuntoutukseen (avopalvelu). Helsingin ensikodilla työskentelee terapeuttitiimi, jonka myötä koko asiakaskunnan, yli yksikkörajojen on mahdollisuus saada strukturoidusti ja säännöllisesti omien tarpeidensa mukaisesti yksilö- tai perhepsykoterapiaa, toimintaterapiaa, koira-avusteista lyhytterapiaa.

Yhteistyö ja tiedonkulku muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan säännöllisillä verkostoneuvotteluilla, joihin kutsutaan asiakkaan kuntoutusta ja hoitoa järjestävät tahot. Palvelun tilaajalle tuotetaan säännöllistä dokumentaatiota asiakastietojärjestelmässä (päivittäiskirjaukset, kuukausiyhteenvedot, kuntoutuksen loppuyhteenveto), jotka toimitetaan säännöllisesti palvelun tilaajalle.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vauvaperhetyön esihenkilö Kirsi Roos, kirsi.roos@helsinginensikoti.fi, 040 5746490.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun tuottaminen keskeytyy henkilöstön sairastumisen vuoksi	pieni riski, vaikutus toteutuessaan pieni	Sijaisjärjestelyn koordinointi keskitetysti esihenkilön sekä talous- ja hallintojohtajan kautta.
Palvelun tuottaminen keskeytyy henkilöstövajeen vuoksi	pieni riski, vaikutus toteutuessaan kohtalainen	Rekrytointiprosessien ja -järjestelmien pitkäaikainen kehittäminen. Organisaation ketteryys siirtää nopealla aikataululla koulutettua ja osaavaa henkilökuntaa yksiköstä toiseen.
Palvelun tuottaminen keskeytyy toimitiloihin liittyvän vahingon vuoksi, esim. vesivuoto, tulipalo	pieni riski, vaikutus toteutuessaan kohtalainen	Nykyaikaiset kiinteistön valvontajärjestelmät, tilojen käytön ohjeistukset. Toiminnan väliaikainen siirtyminen yhdistyksen muihin toimitiloihin.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelujen laatu ja työn vaikuttavuus syntyy työntekijöiden korkeasta osaamisesta ja tutkimustietoon perustuvista työmenetelmistä. Ammattitaito yhdistettynä yhteistyöhön hyvinvointialueiden lastensuojelun ja perheen muun verkoston kanssa takaa perheelle parhaan mahdollisen tuen.

Palveluiden laadun varmistamiseksi työntekijöitä koulutetaan säännöllisesti valittuihin hoitomenetelmiin, työryhmän jäsenillä on säännölliset ja laadukkaat työnohjaukset (menetelmätyönohjaus- sekä työryhmätyönohjaus).

Laadunhallinnan työkaluna käytetään palautetietoisien hoidon mallia (FIT), joka mittaa asiakkaan kokemusta saadun palvelun hyödyllisyydestä ja sopivuudesta hänelle. Mittaukset tehdään säännöllisesti, viikoittain. Palautetietoisien hoidon mallissa on käytössä myös mittari (ORS) jolla mitataan asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuvaa muutosta kuntoutuksen alussa. FIT-mittareiden tuloksia tarkastellaan säännöllisesti esihenkilö- sekä työryhmätasolla palvelujen laadun varmistamiseksi.

Palvelua ostavilta tahoilta kysytään säännöllisesti palautetta tuotettavasta palvelusta, joiden pohjalta toimintaa kehitetään.

Riskien hallinnasta on vastuussa vauvaperhetyön esihenkilö sekä organisaation johtava sosiaalityöntekijä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palveluyksikkö toimii Ensi-Kodin tiellä vuokratuissa toimitiloissa 1. kerroksessa yhdessä toisen avopalveluyksikön kanssa. Samassa kiinteistössä toimivat myös yhdistyksen neljä ympärivuorokautista yksikköä sekä hallinto.

Palveluyksikön tilat on täysin peruskorjattu vuosina 2022-2023 ja vastaa nykyisiä viranomaismääräyksiä. Helsingin kaupungin ympäristöpalvelut on antanut lausunnon tilojen soveltuvuudesta yksityisen sosiaalipalvelualan päivätoimintakäyttöön 3.7.2023. Lausunnossa on todettu, että tilat ovat riittävät ja asianmukaisesti varustellut suunniteltuun toimintaan nähden.

Toiminnan järjestämiseen ja käytettäviin tiloihin liittyviä terveysvaikutuksia ja riskin arviointeja on käsitelty erillisessä terveydensuojelun, ruokahuollon ja puhtaanapidon omavalvontasuunnitelmassa.

Toimitilojen ylläpidosta vastaa vuokranantaja. Vikatilanteissa, sekä terveellisyteen ja turvallisuuteen liittyvissä epäkohdissa, tehdään huoltopyyntö kiinteistöhuollon järjestelmään.

Kiinteistössä on nykyaikaiset paloturvallisuuteen ja teknisiin laitteisiin liittyvät valvonta- ja hälytysjärjestelmät. Järjestelmistä ja niiden testauksesta vastaa vuokranantaja. Yksikön esihenkilö vastaa palo- ja pelastusasioiden perehdytyksestä sekä pelastussuunnitelman mukaisesta toiminnasta yksikössä.

Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseksi yksikössä on käytössä ovipuhelinjärjestelmä, jonka video- ja ääniyhteyden avulla voidaan varmistaa, että sisätiloihin ei pääse asiattomia henkilöitä. Turvallisuussyistä yksiköiden ovia ei avata tietämättä kuka on pyrkimässä sisälle.

Palveluyksikössä on käytössä kahden tyyppisiä hätäkutsupainikkeita, kiinteitä seinille sijoitettuja sekä kannettavia painikkeita. Molemmista hätäpainikkeista painettaessa tieto hälytyksestä lähtee automaattisesti Securitakselle. Vartija näkee myös mistä yksiköstä hälytys on lähtenyt ja osaa tulla automaattisesti paikalle oikeaan yksikköön.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava
Kirsi Roos, yksikön esihenkilö
kirsi.roos@helsinginensikoti.fi, 040 574 6490

Tietosuojavastaava
Paula Lehikoinen
paula.lehikoinen@helsinginensikoti.fi

Asiakastyö kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan mahdolliset paperiset asiakirjat säilytetään toimistossa lukitussa kaapissa. Asiakastietoja käsitellään vain salatussa sähköpostissa, jos sähköpostin käyttö on tarpeellista. Tietojen luovuttaminen tapahtuu lainsäädännön määrittelemien ehdoin.

Tietoturvyöryhmä pitää tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät ohjeet ja lomakkeet ajan tasalla, ja huolehtii siitä, että ne löytyvät yhdistyksen intrasta. Lisäksi tietoturvyöryhmä pitää EU:n tietosuoja-asetuksen edellyttämät tietosuojaselosteet ajan tasalla ja huolehtii siitä, että ne löytyvät yhdistyksen kotisivuilta.

Kirjaamis- ja tietosuoja-asiat kuuluvat uuden työntekijän perehdytykseen ja niitä kuvataan myös työntekijän oppaassa. Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät tarkemmat ohjeet löytyvät intrasta:

- Asiakastietojen dokumentointiohje
- Tietoturva- ja tietosuojapolitiikat
- Tietoturva- ja tietosuojaohje

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Helsingin ensikoti ry:n 8.9.2024 päivätyssä tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu tarkemmin asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käyttö. Palveluyksikössä on käytössä Myneva Nappula-asiakastietojärjestelmä, joka löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisystä toimitiloissa huolehditaan noudattamalla erillisen terveydensuojelun, ruokahuollon ja puhtaanapidon omavalvontasuunnitelman ohjeita.

Palveluyksikön kosketuspinoille on asennettu itsedesinfioituva valokatalyyysipinnoite Fotonit ja aulatilassa on desifiointiaineautomaatti.

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijöillä ja työharjoittelussa olevilla opiskelijoilla on tartuntatautilain mukainen rokotussuoja. Tämä vaatimus koskee Ensikodissa myös vapaaehtoistoiminnassa mukana olevia, jotka toimivat asiakkaidemme kanssa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikössä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, sillä yksiköstä ei jaeta eikä siellä säilytetä asiakkaiden lääkkeitä. Asiakas vastaa itse lääkehoidostaan.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Vauva- ja pikkulapsilähtöisen perhekuntoutuksen koko vakituinen henkilökunta on Valviran hyväksymiä, vähintään AMK-tasoisesti koulutettuja vauva- ja pikkulapsiperhetyön ammattilaisia. Työryhmässä on vahva lastensuojelun, trauma- ja varhaisen vuorovaikutuksen osaaminen. Esihenkilö tarkistaa ennen työsuhteen alkua kaikilta työntekijöiltä Valviran rekisteriin kuulumisen sekä rikosrekisteriotteen. Rikosrekisteriotteen tulee olla enintään kuusi kuukautta vanha (Valvontalaki 28 §).

Henkilökunnalla on säännöllinen työnohjaus palvelun laadun turvaamiseksi ja kehittämiseksi. Työryhmän tukena työskentelyssä ovat muun muassa ensikodin perheterapeutit, toimintaterapeutti sekä sosiaalityöntekijä. Korkeaa ammattitaitoa vahvistetaan myös yhdistyksen tavoitteellisella koulutusmyönteisyydellä, sekä terapeutisella työskentelyotteella. Toimimme perhekeskeisesti ja tuemme perheitä yksilöllisesti. Uskomme, että muutos on mahdollista, mutta se edellyttää turvallista ympäristöä ja ihmissuhteita.

Yksikön esihenkilö arvioi henkilöstöresurssien riittävyyden viranomaismitoituksen, vuosittaisen talousarvion ja tilannekohtaisen tarpeen raameissa. Esihenkilö hankkii sijaiset ja tilapäisen työvoiman.

Sijaisiksi palkataan ammattitutkinnon suorittaneita tai opinnoissaan loppuvaiheessa olevia. Tuntityöntekijöinä pyritään käyttämään mahdollisuuksien mukaan samoja henkilöitä, jotka ovat oppineet tuntemaan asiakkaat ja yksikön toimintatavat. Sijaisia palkataan silloin, kun vakinaisen henkilökunnan lomat tai toimivapaat vähentävät henkilöstöresurssia niin, että se vaikuttaisi toimintaan ilman sijaistusta.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Koulutetun henkilöstön irtisanoutuminen	pieni riski, vaikutus toteutuessaan pieni	Henkilöstön sitoutumisen ja pysyvyyden varmistaminen säännöllisillä, laadukkailla koulutuksilla sekä työhyvinvointia tukevilla toimenpiteillä
Koulutettua henkilöstöä ei saada rekrytoitua	pieni riski, vaikutus toteutuessaan kohtalainen	Hyvän työnantajamielikuvan ylläpitäminen.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palvelun tilaaja on arvioinut asiakkaan palvelun tarpeen ja sisällön. Palvelun keskiössä on aina lapsen edun toteutuminen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Aikuinen asiakas on aina mukana itseään ja lastaan koskevissa neuvotteluissa.

Asiakkaita kohdellaan aina yhdistyksen arvojen ja hyveiden mukaisesti arvostavasti ja kunnioittaen. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, asia käsitellään asiakkaan, ao. työntekijän ja esihenkilön kesken, tarvittaessa asiakkaan palveluun ohjanneen tahon kanssa. Jos asia on erityisen vakava, se käsitellään myös toiminnanjohtajan kanssa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja oikeutta palveluun rajoitetaan vain, jos asiakas uhkaa toiminnallaan itsensä, lapsensa, muiden asiakkaiden tai työntekijöiden terveyttä tai turvallisuutta tai milloin siihen on lastensuojelulain mukainen peruste.

Asiakkaan osallisuus

Yksikössä on käytössä palautetietoisien hoidon malli (Feedback Informed Treatment), jossa asiakkaat arvioivat viikoittaan omaa hyvinvointia sekä yhteistyösuhdetta, kuntoutuksen sopivuutta juuri hänelle. Ensikodilla teemme muutostyötä perheiden hyvinvoinnin eteen. Tästä syystä kutsumme asiakkaita aktiivisesti palautetietoisien hoidon mallin avulla yhteistyöhön, tutkimaan yhdessä, mitä hyvinvoinnille tapahtuu kuntoutuksen aikana. Samalla tulemme tietoiseksi siitä, mitkä tekijät vievät juuri kunkin asiakkaan kuntoutusprosessia eteenpäin.

Asiakkaat asettavat myös omalle kuntoutukselle tavoitteet, joita seuraamme verkostopalavereissa yhdessä asiakkaan, hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän, muun verkoston ja yksikön henkilökunnan kesken. Yksikön kaiken toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tms. asian luonteesta riippuen kertomalla siitä esihenkilölle, täyttämällä uhka- ja vaaratilanelomakkeen tai epäkohtailmoituslomakkeen sekä kertomalla tarvittaessa työsuojeluvaltuutetulle. Jokaista työntekijää kannustetaan korjaamaan sellaiset pienet epäkohdat, jotka voi itse hoitaa.

Puutteiden ja epäkohtien käsittelyn keskeiset sisäiset prosessit ja aineistot:

- Epäkohtailmoituslomake (Valvontalaki 29 §)
- Toimintaohjeet henkilöstä aiheutuvien uhka- ja vaaratilanteiden varalle
- Uhka- ja vaaratilannelomake
- Tietoturva- ja tietosuojaohje
- Ensi-Kodin tien turvallisuusjärjestelmät
- Kiinteistöhuollon vikailmoitukset
- Työntekijän opas (Valvontalaki 30 §)

Uhka- ja vaaratilannelomakkeen työntekijä täyttää henkilöön kohdistuvista uhkauksista ja väkivaltatilanteista sekä onnettomuuksien uhka- ja vaaratilanteista, myös läheltä piti -tilanteista. Esihenkilö saa tiedon kaikista oman työryhmänsä täytetyistä lomakkeista ja uhka- ja vaaratilanteet käsitellään sisäisesti työryhmässä, tarvittaessa myös asiakkaiden kanssa. Esihenkilö huolehtii uhkatilanteeseen joutuneen työntekijän mahdollisesti tarvitsemasta jatkoavusta, yhteydenotosta työterveyshuoltoon tms. yhdistyksessä voimassa olevan Työkyvyn tukemisen toimintamallin mukaisesti. Työsuojelutoimikunta käsittelee kaikki uhka- ja vaaratilanneilmoitukset sekä tarvittaessa tekee päätöksiä toimintaprosessien muuttamisesta yhdessä yhdistyksen johtoryhmän kanssa.

Työntekijän havaitessa asiakkaan sosiaalihuollon tai muun palvelun toteuttamiseen liittyvän epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan, työntekijä ilmoittaa asiasta yksikön esihenkilölle sekä täyttää intrassa olevan epäkohtailmoituksen. Esihenkilö kuittaa ilmoituksen vastaanotetuksi ja välittää sen toiminnanjohtajalle. Toiminnanjohtaja ryhtyy asian vaatimiin toimenpiteisiin ja varmistaa, että tarvittavat muutokset tehdään omavalvontasuunnitelmaan ja muihin prosesseihin. Johtoryhmä käsittelee asian tarvittaessa. Mikäli havaittu epäkohta tai ilmeinen epäkohdan uhka liittyy muuhun kuin oman organisaation toimintaan, sopii toiminnanjohtaja esihenkilön kanssa siitä, kuka ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (Valvontalaki 29 §)

Havaitsemistaan tietoturvaongelmista tai tietoturva-aukoista työntekijä ilmoittaa omalle esihenkilölleen tai suoraan tietoturvatyöryhmälle, joka käsittelee asian heti tiedon saatuaan sekä tekee korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa päivittää tietoturva- ja tietosuojaohjeita ja prosesseja.

Yhdistyksessä on myös käytössä EU:n ilmoittajansuojeludirektiivin mukainen ilmoituskanava, jonka kautta kuka tahansa voi tehdä anonymisti ilmoituksen mahdollisesta yhdistykseen liittyvästä väärinkäytösepäilystä tai väärinkäytöksestä, kuten sopimattomasta menettelystä tai vilpillisestä, epäasianmukaisesta, epärehellisestä, laittomasta tai piittaamattomasta toiminnasta tai käytöksestä. Linkki ilmoituslomakkeelle löytyy yhdistyksen kotisivuilta (<https://www.helsinginensikoti.fi/ota-yhteytta/palaute/>).

Kanavan kautta tulevat ilmoitukset käsitellään yhdistyksessä määritellyn prosessin mukaisesti. Ilmoituksesta tulee tietä sisäisiin palveluihin, joka välittää asian käsiteltäväksi ko. vastuuhenkilölle tapauskohtaisesti ja tiedoksi toiminnanjohtajalle. Asia käsitellään kolmen kuukauden kuluessa ja siitä tiedotetaan ilmoittajalle, mikäli hän on jättänyt yhteystietonsa. Kaikki ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Työryhmän esihenkilö saa tiedon kaikista vaaratilanteista täytetyn uhka- ja vaaratilanelomakkeen kautta. Hän täyttää uhka- ja vaaratilanneilmoitusten koostetaulukon kohdat, joissa kysytään asian käsittelystä työryhmässä, ja mahdollisesta jatkotyöskentelystä. Esihenkilö keskustelee tarvittaessa työsuojeluvaltuutetun kanssa ja varmistaa, että tarvittaviin välittömiin toimenpiteisiin turvallisuuden takaamiseksi ryhdytään. Hän myös huolehtii vaaratilanteessa mukana olleen henkilön mahdollisesti tarvitsemasta jatkoavusta, yhteydenotosta työterveyshuoltoon tms. yhdistyksessä voimassa olevan työkyvyn tukemisen toimintamallin mukaisesti.

Työsuojelutoimikunta käsittelee jokaisessa kokouksessaan siihen mennessä tulleet uhka- ja vaaratilanneilmoitukset. Työsuojelutoimikunta käsittelee selvitykset vaaratilanteista ja antaa niistä palautteen ja ehdotuksensa työryhmille, joista selvitykset ovat tulleet. Palautteet käsitellään työryhmissä ja niissä sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Työsuojelutoimikunta pohtii, mitä olisi tehtävissä vastaavanlaisten tapahtumien estämiseksi.

Uhka- ja vaaratilanelomakkeessa kysytään myös, järjestettiin debriefing tai hankittiin muuta ulkopuolista apua. Sen tarkoituksena on muistuttaa avun hakemisen tärkeydestä. Uhkatilanteen jälkeinen purkumahdollisuus työyhteisön omin voimin on tärkeä osa toipumista. Sijaistraumatisoitumisen kannalta ennalta sovitut toimintamallit ja niiden toteuttaminen on tärkeää.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Uhka- ja vaaratilanneilmoituksista tehdään vuosittain tilastollinen yhteenveto ilman henkilö- tms. tietoja. Työsuojelutoimikunta tutkii yhteenvetoa löytääkseen keinoja turvallisuuden lisäämiseksi ja vastaavanlaisten tapahtumien estämiseksi. On myös hyödyllistä nähdä, miten tilanteet mahdollisesti muuttuvat vuosien mittaan.

Uhka- ja vaaratilanneilmoituksista kertyvästä tiedosta voidaan myös havaita ulkoapäin tulevat uhat ja etsiä niihin ratkaisut. Säännöllisesti kertyvä tieto auttaa mm. yhteistyössä

poliisin kanssa, kun ei tarvitse turvautua niin sanottuun mutu-tietoon.

Työsuojelutoimikunta saa lomakkeista myös tietoa siitä, milloin ja millaista työsuojelullista toimipaikkakoulutusta on syytä järjestää.

Palvelua ostavilta sekä loppuasiakkailta saadut palauteet käsitellään työryhmässä ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Työsuojelutoimikunta havaitsee uhka- ja vaaratilanneilmoitusten ja työryhmistä tulevien palautteiden avulla kehittämiskohteet, määrittelee kehittämistoimenpiteet sekä valvoo niiden toimeenpanoa.

Asiakaspalautteista johdettujen kehittämiskohteiden toimeenpanosta vastaa työryhmän esihenkilö.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laadunhallinnan työkaluna käytetään palautetietoisien hoidon mallia (FIT), joka mittaa asiakkaan kokemusta saadun palvelun hyödyllisyydestä ja sopivuudesta hänelle. Mittaukset tehdään säännöllisesti, viikoittain. Palautetietoisien hoidon mallissa on käytössä myös mittari (ORS) jolla mitataan asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuvaa muutosta kuntoutuksen alussa. FIT-mittareiden tuloksia tarkastellaan säännöllisesti esihenkilö- sekä työryhmätasolla palvelujen laadun varmistamiseksi.

Palvelua ostavilta tahoilta kysytään säännöllisesti palautetta tuotettavasta palvelusta, joiden pohjalta toimintaa kehitetään. Johtoryhmä käsittelee säännöllisesti palautteita.

Esihenkilö seuraa jatkuvasti palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista ja ryhtyy toimenpiteisiin puutteiden korjaamiseksi. Esihenkilö tekee seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista selvityksen neljän kuukauden välein. Selvitys löytyy tämän omavalvontasuunnitelman liitteestä. (Valvontalaki 27 §).

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Esihenkilöt vastaavat yksikköään koskevien omavalvontasuunnitelmien kehittämistoimenpiteiden etenemisen seurannasta ja raportoinnista. Johtoryhmä

käsittelee omavalvontasuunnitelmia ja niiden kehittämistä säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.

Liite: Omavalvontasuunnitelman seuranta

Pvm	Havaitut puutteet	Toimenpiteet