Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Ensikotiyksikkö TaikaHelmi

Sisällysluettelo

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 3
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 6
3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 8
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 8
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 9
3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.3.2 Toimitilat ja välineet 12
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 12
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 14
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 14
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma 15
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet 16
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 19
4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi 21
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 21
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 22
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 24
4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti 25
5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen 26

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hoivatie Oy
- Y-tunnus 3160743-8 ja OID-tunnus 1.2.246.10.2012400.10.15
- Kauppurienkatu 8 A, 4. krs
- 90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Pääkaupungin avopalvelut, vauvalähtöinen päihdekuntoutus, Ensikoti TaikaHelmi
- Ensi-Kodin tie 4, 00510 Helsinki
- Palveluyksikön esihenkilö Satu Tammivuori, 044 7260780, satu.tammivuori@hoivatie.fi
- Perhepaikkoja 6+6

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoivatien Ensikotiyksikkö TaikaHelmi, Helsingin Vallilassa tarjoaa lastensuojelulain mukaista avohuollon tukitoimena toteutettavaa ympärivuorokautista vauvalähtöistä päihdekuntoutusta. Kuntoutus on tarkoitettu perheille, joiden vanhemmilla tai toisella vanhemmista on päihderiippuvuus. Päihteenä voi olla mikä tahansa päihdyttäväksi aineeksi luokiteltava aine (alkoholi, huumeet, lääkkeet). Kuntoutus on intensiivistä, suunnitelmallista ja näyttöön perustuviin menetelmiin pohjautuvaa. Kuntoutuksessa laaditaan lapselle yhdessä perheen ja viranomaisverkoston kanssa asiakastyön suunnitelma, joka ohjaa suunnitelmallista työskentelyä. Kuntoutukseen voidaan tulla jo raskausaikana, jolloin kyse on sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelusta. Kuntoutukseen sisältyy ensikodin päihdepsykiatrin konsultaatio. Työn tavoitteena on varmistaa lapsen iänmukainen hoiva ja huolenpito sekä arvioida vanhemmuutta ja perheen voimavarojen riittävyyttä.

TaikaHelmessä on kahdessa yhteisössä yhteensä 12 perhepaikkaa. TaikaHelmen kuntoutuksessa yhdistyvät vanhemmuuden- ja varhaisen vuorovaikutuksen tuki sekä vanhemman päihdekuntoutus. Tavoitteena on turvata vauvan kasvu ja kehitys, ehkäistä päihteiden käytön aiheuttamia sikiövaurioita sekä vahvistaa vanhemman ja vauvan välistä kiintymyssuhdetta. Perheitä tuetaan arjen hallinnassa ja vanhemmuuteen kasvamisessa.

Vauvalähtöinen päihdekuntoutus perustuu moniammatilliseen työryhmän erityisosaamiseen, johon kuuluu vauvaperhetyön esihenkilö, sairaanhoitaja, ohjaajia sekä yhteisöohjaaja. Työryhmällä on vahvaa erityisosaamista muun muassa traumatyöstä, varhaisen vuorovaikutuksen tukemisesta, yhteisökuntoutuksesta ja lääkehoidosta. Avin lupien mukainen henkilöstömitoitus on vähintään 1,16 suoraa asiakastyötä tekevää työntekijää perhettä kohden. TaikaHelmessä henkilömitoitus on nostettu 1,5 suoraa asiakastyötä tekevää työntekijää kuntoutuksessa olevaa perhettä kohden sekä erityistyöntekijä, jota ei lasketa mukaan mitoitukseen,

Jokaiselle perheelle rakennetaan oma kuntoutuspolku, johon voi sisältyä esimerkiksi pari- ja perhepsykoterapiaa, toimintaterapiaa ja lyhytterapiaa. Kuntoutukseen kuuluu myös monipuolinen viikko-ohjelma, johon sisältyy mm. ryhmätoimintoja, yhteisökuntoutusta ja verkostotyöskentelyä.

Asiakkaan lähiverkosto on mukana työskentelyssä asiakkaan oman toiveen mukaisesti. Työskentelyn aikana voidaan rakentaa yhdessä asiakkaalle hänelle sopivaa palveluverkostoa ja syventää jo olemassa olevien verkostojen välistä yhteistyötä. Verkostoyhteistyö asiakkaan hoitavan tahon kanssa kuuluu olennaisena osana kuntoutuksen toteuttamiseen.

Tavoitteena on luoda vauvalle turvalliset kasvuolosuhteet sekä lisätä asiakasvanhempien mentalisaatiokykyä. Tavoitteena on tukea vanhempien valmiuksia vauvaperheen turvalliseen arkeen, lisätä vanhempien toimintakykyä sekä vahvistaa perheen omia sosiaalisia suhteita. Työskentelyn tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan sekä palveluntilaajan kanssa ja niitä tarkastellaan säännöllisesti. Asiakkaalle laaditaan tavoitteiden mukainen toteuttamissuunnitelma.

Ensikotiyksikkö TaikaHelmessä ei käytetä alihankkijoita. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan käyttämään hyvinvointialueen omia sosiaali- ja terveyspalveluita. Kuntoutusjaksojen kesto vaihtelee muutamasta kuukaudesta vuoteen. Kuntoutuksen vaikuttavuutta seurataan kuntoutuksen kuluessa palautetietoisen hoitomallin menetelmin (Feedback-Informed Treatment, FIT).

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Hoivatien omistajayhteisöt ovat Nuorten Ystävät ja ODL. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen. Hoivatie on yksi Suomen suurimmista sosiaalialan toimijoista. Meille on tärkeää tehdä vaikuttavaa työtä niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla. Haluamme olla edelläkävijä uusien palvelujen kehittämisessä ja tuottamisessa. Siinä meitä auttaa yhteistyö omistajayhteisöjemme kanssa. Hoivatien Pääkaupunkiseudun avopalvelut on saanut laatu- ja ympäristöstandardin vuonna 2024 (ISO 9001 ja ISO 14001).

•Tavallisten asioiden voima/laita

Mielekäs ja turvallinen arki on vauvaperheen elämän peruspilari. Rutiinit, osallisuus ja yhteys toisiin ihmisiin arjessa voimauttavat ja kasvattavat resilienssiä. Tuemme asiakas vanhempiamme päihteettömän lapsiperhearjen löytymiseen ja rakentumiseen sekä riittävään mentalisaatiokyvyn heräämiseen ja kyvykkyyteen vauvasta huolehtimiseen. Haluamme tuottaa palveluitamme ajatuksella "olemme ihminen ihmiselle". Työntekijöinä jaksamistamme tukee ajatus, että se mihin pystymme, on tavallisen arjen tarjoaminen, se on riittävää ja merkittävää asiakkaiden kuntoutumisen kannalta. Tavoitteenamme asiakastyössä on turvallisuuden kokemuksen lisääminen luottamuksellisen asiakassuhteen avulla. Asiakastyön ydin on kohtaaminen.

•Luottamuksellinen suhde

Asiakastyömme perusta on luottamuksellisen suhteen rakentuminen. Luottamuksen syntymiselle annetaan aikaa ja tilaa ja se syntyy tasavertaisen kohtaamisen myötä. Luottamuksen myötä vahvistuu turvallisuuden tunne ja tila. Se lisää asiakkaan mahdollisuutta kasvaa vanhemmuudessaan sekä omassa toimijuudessaan. Asiakas on oman elämänsä ja vauvansa asiantuntija.

Merkityksellinen suunta

TaikaHelmessä vanhemman omaa näkemystä omasta muutostyöskentelyn suunnasta ja merkityksellisyydestä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Suunnan löytyminen voi viedä aikaa, ja se voi ajan mittaan muuttua. Asiakastyöskentelyssä ovat aina keskiössä tavoitteet, jotka tulevat vanhemman omista toiveista ja perheen tarpeista. Meillä merkityksellinen suunta tarkoittaa kehitystä ja kehittymistä päihteettömänä vanhempana.

Perheen vauvalle ensikotikuntoutus on merkityksellistä. Ensikotikuntoutuksessa vauva on keskiössä. Hänen tarpeensa asetetaan etusijalle. Vauva hyötyy kuntoutuksesta vanhempien kuntoutumisen sekä työntekijöiden läsnäolon kautta. Kuntoutuksessa korvaavat ja korjaavat

kokemukset ovat vauvalle merkityksellisiä. Työntekijä saa merkityksellisen suunnan omalle työlleen yhteisöstämme, jossa kaikki tekevät tiivistä yhteistyötä sovittujen käytänteiden ja rakenteiden mukaisesti. Jokainen työntekijä on sitoutunut yksilötasolla noudattamaan kuntoutuksen rakenteita ja yhteisiä pelisääntöjä ammattietiikan mukaisesti. Työntekijät kouluttautuvat aktiivisesti ja vievät hyvää kuvaa Ensikodista eteenpäin ammatillisuudellaan.

•Vaikuttava työ

Vaikuttava työ näkyy vauva- ja pikkulapsiperheen arjessa tapahtuvissa muutoksissa. Asettuminen kuntoutukseen, turvalliseen ympäristöön luo mahdollisuuden muutokselle. Vanhempien luontaisten voimavarojen lisääntyessä avuntarve vähenee ja vanhemman vastuunotto itsestään, vauvastaan ja omasta toiminnastaan lisääntyy. Vauvalähtöinen, asiantunteva ja vaikuttava työ näkyy vanhemman sitoutumisena työskentelyyn. FIT- palautetietoisen hoidon avulla vanhemman kanssa tarkastellaan hänen hyvinvointiansa sekä yhteistyösuhdetta ja sitä kautta asetettujen tavoitteiden edistymistä sekä työn vaikuttavuutta. Hoivatien saama palaute asiakkailta ja tilaajilta ohjaa työn kehittämistä, antaa varmuutta vaikuttavasta ja oikean suuntaisesta työstä. Tärkeä mittari vaikuttavasta työstä ja sen onnistumisesta on asiakkaan subjektiivinen kokemus siitä, että hän on vahvistunut omassa vanhemmuudessaan, hän pystyy elämään päihteetöntä vauvaperheen arkea ja pääsee muuttamaan omaan kotiin vauvansa kanssa.

•Vastuu huomisesta

Toiminnassamme vastuullisuus näkyy palveluiden ja työskentelyn toteuttamisessa tilaajien ja asiakkaiden kanssa sovitulla tavoin. Tarkastelemme toimintatapojamme, jotta ne vastaavat niitä edellytyksiä ja odotuksia, joita sille on annettu. Toimimme vastuullisesti yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa olevien ihmisten auttamiseksi. Kunnioitamme kaikkia ihmisiä saman arvoisina. Työskentelyllä ylläpidetään toivoa ja vahvistetaan asiakkaan yhteiskuntaan kuulumista tasaveroisena jäsenenä. Asiakasperheen tuen tarvetta arvioidaan yhdessä työskentelyn alkaessa ja koko jakson läpi. Perheen itse asettamat tavoitteet ovat kuntoutuksen perusta, johon yhteinen työskentely perustuu. Ensikotikuntoutuksen aikana ohjaamme perheitä erilaisten lapsiperheiden palvelujen piiriin. Kun kuntoutus on päättymässä, käymme yhdessä keskustelua perheen jatkotuen tarpeesta vanhempien ja lähettävän sosiaalityöntekijä kanssa.

Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat:

- Itsemääräämisoikeuden toteutuminen
- Turvallisuuden tunteen vahvistaminen
- Palvelun suunnitelmallisuuden kehittäminen

Itsemääräämisoikeus perustuu kolmeen perustarpeeseen; ihmisen haluun vaikuttaa oman elämän valintoihin ja päätöksiin, kokemukseen omista kyvyistä ja osaamisesta sekä kokemus hyväksytyksi tulemisesta omana itsenään ja mielekkäänä yhteytenä muihin ihmisiin. Asiakas otetaan mukaan työskentelyn kaikkiin vaiheisiin. Tavoitteet luodaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niiden edistymistä arvioidaan niin ikään yhdessä. Asiakaskäyntien ja koosteiden kirjaamista kehitetään yhdessä kirjaamisen suuntaan. Työskentelyssä ylläpidetään toivoa ja korostetaan asiakkaan luontaisia voimavaroja ja vahvuuksia. Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti omana itsenään vallitsevissa olosuhteissa. Aidon kohtaamisen myötä vahvistuu asiakkaan kyky liittyä muihin ihmisiin.

Hyväksyvä kohtaaminen ja asiakkaan näkökulman tavoittaminen luovat pohjan luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle, mikä vahvistaa turvallisuuden tunnetta. Turvallinen suhde työntekijään mahdollistaa asiakkaan turvallisuuden tunteen laajenemisen itseen, vauvaan ja muihin ihmissuhteisiin. TaikaHelmen kuntoutuksen rakenteet, sopimukset ja käytännöt ovat luotu vauvojen, vanhempien ja työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseksi.

Jokaiselle asiakasperheelle tehdään yksilöllinen toteuttamissuunnitelma kuntoutumisen tueksi, jossa huomioidaan vanhemman kuntoutuminen sekä vauvan tarpeet, turvallinen kasvu- ja kehitys. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Suunnitelmiin kirjataan kuntoutumisen tavoitteet ja

laadukkaalla kirjaamisella todennetaan työskentelylle asetettujen tavoitteiden edistymistä. Tarvittaessa tavoitteita arvioidaan ja päivitetään uudelleen asiakkaan kanssa.

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on kaiken toiminnan perusta. Vauvalähtöinen päihdekuntoutus tarjoaa asiakkailleen sosiaalista kuntoutusta, yhteisöllisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta edistävää kuntouttavaa toimintaa. Työskentelyn etenemisestä raportoidaan sopimuksissa erikseen kuvatulla tavalla sosiaalityöntekijöille.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

TaikaHelmen omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma kattavat sekä itsetuotetut että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Omavalvontaohjelma ja seurantahavaintoraportti julkaistaan Hoivatien verkkosivulla kohdassa Laatu ja vastuullisuus.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä TaikaHelmen yhteisökokouskansioissa asiakkaille ja lisäksi työntekijöille myös Hoivatien dokumentin hallintaohjelmassa (Share point). Yhteistyökumppaneille Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös toimintayksikön verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä palvelun tilaajilta ja palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän, että suullisesti arjessa saadun palautetiedon, joka dokumentoidaan IMS-raportiksi *Avoin palaute*. Myös muu palaute huomioidaan, esimerkiksi muistutukset, kantelut, muutoksenhaut, epäkohtailmoitukset. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan omavalvontasuunnitelman mukaisia toimintatapoja ja ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista tai riskeistä esihenkilölle. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaa sekä päivittämistä tehdään säännöllisesti työntekijäkokousten ja kehittämispalavereiden yhteydessä. Muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: vauvaperhetyön esihenkilö Satu Tammivuori p. 044 7260780 satu.tammivuori@hoivatie.fi ja palvelujohtaja Anne Filali tarkastaa ja hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen mukainen palvelusisältö toteutuu arjessa ja henkilökunta tuntee sopimuksen vaatimukset. Sopimukset ovat tallennettuna sopimuksenhallintajärjestelmässä, johon esihenkilöillä on pääsy. Yksikön palveluesimies toteuttaa johtamistoimenpiteitä suunnittelemalla, seuraamalla, kehittämällä ja reagoimalla aktiivisesti. Hän käyttää erilaisia työkaluja, kuten raportointijärjestelmiä ja kokouksia varmistaakseen, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset koko niiden toteuttamisen ajan.

Yksikön vastuuhenkilö varmistaa, että yksikön työntekijöillä on määritellyt tehtävänkuvat ja selkeät vastuualueet; tehtävänkuvien ajantasaisuus varmistetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

TaikaHelmessä on säännölliset viikkokokoukset sekä kehittämispalaverit kerran kuussa. Työntekijäkokouksissa käsitellään palvelun tuottamiseen liittyviä arjen asioita sekä käydään läpi muut ajankohtaiset asiat. Kokouksista tehdään kirjalliset pöytäkirjat, jolla varmistetaan tiedonkulku ja sen dokumentointi myös mahdollisesti poissaoleville työntekijöille.

Omavalvontasuunnitelman tekoon ja sen päivittämiseen osallistuu koko TaikaHelmen henkilökunta. Omavalvontasuunnitelmassa nousevat kehittämistoimenpiteet on valittu yhdessä työryhmässä ja

niiden tavoitteelliseen työstämiseen sitoutuu koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteet ja niiden seurannan asianmukainen toteutuminen varmistetaan TaikaHelmessä työntekijäkokouksissa, jossa kehittämistoimenpiteet ovat asialistalla. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus on esihenkilön vastuulla. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tehdään Hoivatien vuosikellon mukaisesti ja suunnitelman aiemmat versiot säilytetään IMS- järjestelmässä kahden vuoden ajan.

Hoivatien on palveluntuottajana ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai Hoivatien alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita Hoivatiellä ei olla kyetty korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaat ohjautuvat TaikaHelmeen Hyvinvointialueiden sosiaalipalvelujen kautta. Tilaajataho tekee ensimmäisen palvelutarpeen arvion. Asiakkaan palvelun sisältö suunnitellaan verkostoyhteistyössä, jossa ovat mukana asiakkaan, ja asiakkaan niin halutessa hänen läheistensä, lisäksi sosiaalityöntekijä, vauvaperhetyön ohjaaja, vauvaperhetyön sairaanhoitaja tai yhteisöohjaaja sekä vauvaperhetyön esihenkilö. Asiakas osallistuu itse aina neuvotteluihin, jossa arvioidaan hänen palvelun tarvettaan tai tehdään päätöksiä liittyen häntä koskeviin asioihin. Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua palveluun ennen päätöksentekoa palvelun aloittamisesta.

- TaikaHelmessä jokaisella asiakasperheellä on kaksi nimettyä omaohjaajaa. Omaohjaajien estyessä asiakastyöhön, käytetään sijaisena TaikaHelmen muuta henkilökuntaa tai perehdytettyjä sijaisia.
- TaikaHelmen palvelua ja perheiden kuntoutukseen pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaiden ohjautuminen palveluun	Säännöllinen yhteistyö tilaajan kanssa, asiakasohjautuvuuden seuranta ja ennakointi	Vauvaperhetyön esihenkilö ja asiakkuusvastaava
Henkilöstöresurssien riittävyys	Ennakoiva rekrytointi, riittävä sijaisresurssi, haastavien työtilanteiden ennakointi	Vauvaperhetyön esihenkilö
Yhteisön haastavat tilanteet ja ilmiöt sekä osaamisen riittävä ylläpito	Täydennyskoulutus, työnohjaus, konsultaatiomahdollisuus	Vauvaperhetyön esihenkilö
Vauvan tarpeiden laiminlyönti johtuen vanhemman motivaatiosta omaan muutokseen	Vauvan pitäminen vanhemman mielessä, motivoiva työote, tavoitteiden asettaminen yhdessä vanhemman kanssa	Perheen omat työntekijät ja muut työntekijät

(TaikaHelmen) palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Esihenkilö tai asiakkuusvastaava vastaavat palveluun tulevien asiakkaiden koordinoinnista TaikaHelmeen. He vastaavat palvelupyyntöihin ja sopivat tutustumiskäynnin. TaikaHelmessä tehdään yhteistyötä asiakkaiden eri verkostojen kanssa. Yhteistyötä tehdään mm. lastensuojelun, neuvolan, synnytyssairaalan, lasten sosiaalipediatrian yksiköiden, päihde- ja psykiatrian hoitoyksiköiden, terapeuttien, aikuissosiaalityön, Kelan ja TE- toimiston ynnä muiden palveluntarjoajien kanssa. Monialaisessa yhteistyössä tarkoituksena on asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen. Taikahelmessä on säännölliset verkostotapaamiset, jossa yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vauvaperhetyön esihenkilö Satu Tammivuori 044 7260780 satu.tammivuori@hoivatie.fi

Valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan TaikaHelmessä kykyä varmistaa palvelujen jatkuvuus erilaisissa häiriötilanteissa. Palvelujen jatkuvuus turvataan valmistautumalla erilaisiin uhkatilanteisiin ennalta, kuten henkilöstön sairastumisiin, sähkökatkoksiin ja epidemioihin. Palvelun jatkuvuus varmistetaan monipuolisella henkilöstöresurssien suunnittelulla ja joustavilla työvuorojärjestelyillä. Yksiköllä on toimintaohjeet erilaisia häiriötilanteita varten ja henkilöstö on perehdytetty näihin toimintaohjeisiin. Poikkeustilanteissa palvelua muokataan priorisoiden kriittisiä toimintoja ja hyödyntäen etäyhteyksiä mahdollisuuksien mukaan.

TaikaHelmen toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Energiahuollon häiriö	Ohjaajien Toimistosta löytyy tarvittaessa taskulamppuja, pattereita, varavirtalähde ja radio. Seurataan alueen viranomaistiedotteita ja toimitaan annettujen ohjeistusten mukaisesti.	Vauvaperhetyön esihenkilö ja muut työntekijät
Vesihuollon häiriö	Ensikodista löytyy varusteita veden talteenottoon. Seurataan alueen viranomaistiedotteita ja toimitaan annettujen ohjeistusten mukaisesti.	Vauvaperhetyön esihenkilö ja muut työntekijät
Lääketoimitusten häiriöt	Asiakkaita ohjataan hakemaan lisää lääkkeitä ajoissa ennen lääkkeiden loppumista sekä heitä ohjataan uusimaan reseptit ajoissa.	Kaikki työntekijät, tarvittaessa ohjeistusta ja tukea vauvaperhetyön sairaanhoitajalta.
Tartuntataudit	Työterveys neuvoo ja tarjoaa tarvittavat rokotteet. Työntekijät noudattavat hygieniaohjeistuksia.	Työterveys ja vauvaperhetyön esihenkilö

	Hyvinvointialueen infektio- ja tartuntatautitiedotteiden seuraaminen ja niiden noudattaminen. Yhteistyö Helsingin Epidemiologisen yksikön kanssa	
Tieto- ja viestintäverkkojen häiriöt	Työssä käytetään ainoastaan Hoivatien suojattua verkkoa ja laitteita. Asiakastietoja tallennetaan ainoastaan Hoivatien asiakastietojärjestelmään. Työntekijät suorittavat Hoivatien oppimisympäristössä tietosuojakoulutuksen säännöllisesti.	Hoivatien tietohallinto Vauvaperhetyön esihenkilö
Henkilökunnan äkilliset poissaolot	Sijaistussuunnitelma, toiminnan priorisointi	Vauvaperhetyön esihenkilö

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Hoivatien laatuvaatimukset perustuvat asiakaslähtöiseen, vaikuttavaan ja turvalliseen palveluun. TaikaHelmessä otetaan käyttöön ISO 9001 ja ISO 14001 -laatustandardit. Sen lisäksi tehdään Standardien mukaisesti yksikössä säännöllistä omavalvonnan itsearviointia.

TaikaHelmen laadun seuranta toteutetaan monipuolisten mittareiden avulla:

- FIT-mittaaminen ja tiedon hyödyntäminen asiakastyössä
- Asiakaspalautekysely (2 kertaa vuodessa)
- Työhyvinvointia mittaava henkilöstökysely (Pulse-kysely)
- Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta vuosikellon mukaisesti

Laadunhallinnan keinoina käytetään:

- Henkilöstön jatkuva täydennyskoulutus suunnitelman mukaan
- Systemaattinen ja strukturoitu Hoivatien perehdytysprosessi
- ISO 9001-laatustandardin ja ISO 14001 ympäristöstandardin mukaiset ulkoiset auditoinnit
- Vaatimuksenmukaisen palvelun varmistamiseksi toteutettavat omavalvontapäivät
- Kvartaaleittain toteutettava omavalvontakysely-itsearviointi
- Jatkuvan parantamisen ajatukseen perustuva Hoivatien poikkeamaprosessi

TaikaHelmen toimintojen riskienhallinnasta vastaa vauvaperhetyön esihenkilö Satu Tammivuori. Riskienhallinta on organisoitu siten, että riskit kartoitetaan aihealuetta koskevissa suunnitelmissa, joissa myös määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännönmukaisesti. Vauvaperhetyön esihenkilö päivittää suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaan. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä esimerkiksi poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle.

Asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti:

- Toimivalla poikkeamaprosessilla
- Suunnitelmallisella omaohjaajatyöskentelyllä
- Suunnitelmien ajantasaisuuden varmistamisella
- Säännöllisillä turvallisuuskävelyillä

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

TaikaHelmessä pyritään tunnistamaan ne kriittiset tekijät ja työvaiheet, joista saattaisi aiheutua vaaraa joko asiakkaalle tai työntekijöille. Lisäksi laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. TaikaHelmen työntekijät perehdytetään turvallisuusohjeisiin, työturvallisuussuunnitelmaan, tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksiin sekä yksintyöskentelevien turvallisuusohjeisiin työskentelyn alkaessa. Työryhmän palavereissa käydään läpi turvallisuuteen liittyviä tekijöitä, poikkeamia sekä uhka- ja vaaratilanteita tarvittaessa. Poikkeama-, vaara- ja uhkatilanne ilmoitusten myötä pyritään muuttamaan ja kehittämään käytänteitä ja toimintatapoja.

TaikaHelmessä toimitaan Hoivatielle laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja riskit. Hoivatiellä poikkeamat on jaettu viiteen eri kategoriaan; arkityö ja toimintatavat, tietoturva, turvallisuus (tarkastellaan sekä asiakkaille, että työntekijöille tapahtuvia turvallisuusuhkia tai toteutuneita tapahtumia), ympäristö ja lääkehoito. TaikaHelmessä tiedostetaan, että vain havaittuihin riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja että poikkeamat tulevat käsitellyksi asianmukaisesti. Asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka raportoidaan IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla. Palvelujohtaja ja vauvaperhetyön esihenkilö vastaavat Valvontalain 29§ ja 30§ mukaisesta epäkohtaprosessin käsittelystä. Henkilökunta ohjeistetaan ilmoitusvelvollisuuteen liittyen. IMS-poikkeamaraportoinnin tulokset, toimitiloihin kohdistuvat viranomaistarkastukset, työterveyshuollon toteuttamat työpaikkaselvitykset sekä yksikössä toteutettavat turvakävelyt antavat tietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskien tunnistamisen keinona toimii myös vuosittain käytävät kehityskeskustelut. Riskeistä saadaan tietoa työntekijöiden ohella myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Asiakaspalautekyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa syys-lokakuussa ja maalis-huhtikuun aikana sekä aina asiakkuuden päättyessä. Tilaajilta pyydämme palautetta kerran vuodessa syys-lokakuun aikana.

Ensikodissa on nimetyt turvallisuuskoordinaattorit, jotka osallistuvat 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoritiimin. Tiimi on yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi ja paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä.

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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Jos havaitaan, että asiakas tarvitsee edunvalvontaa, huolesta keskustellaan ensin vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Yksikön vastuuhenkilö tai sosiaalityöntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle (DVV). Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan tietoturvallisilla järjestelmillä, asianmukaisilla laitteilla ja henkilöstön koulutuksella.

TaikaHelmen laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Vauva ensin! Vauvaperheen päihteetön ja turvallinen arki	Vauva tulee huomioiduksi yhteisössä omana persoonanaan Vauvan tarpeisiin vastataan ikätason mukaisesti ja oikea-aikaisesti Vauvalla on yhteisössä turvalliset kasvuolosuhteet Yhteisöllinen ja yksilöllinen tuki sekä ohjaus Viihtyisä, turvallinen ja kuntouttava ympäristö Vauvan ja vanhempien verkostojen ylläpito ja vahvistaminen Osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja vanhemman vastuullisuuden vahvistaminen Avoin ja kunnioittava kohtaaminen	Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä) NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi) Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat	Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa Yhteisöpalaverit Tiimipalaverikäytäntö Poikkeamaprosessi Riskienarviointi Omavalvontapäivät Ulkoinen auditointi/ISO 9001 Omavalvontakyselyt
Vaikuttava palvelu	Kuntoutus vastaa perheen tuen tarpeeseen ja tukee muutoksessa	Vaikuttavuusmittarit FIT-palautetietoinen työskentely	Vuosikellon toteuttaminen Koulutussuunnitelma Perehdyttämisprosessi Ajantasaiset tehtävänkuvat Työnohjaus
Vaatimuksen-mukaisuus	Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.	Omavalvonnan seurantaraportoinnin toteutuminen	
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Työntekijöillä on AMK tasoinen SOTE-alan koulutus (vakituinen työsuhde).	NPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi)	

	Työntekijöiden hyvinvointi on edellytys vauvaperhetyötä tehdessä Toimintaa kehitetään jatkuvan periaatteen mukaisesti.	Vaihtuvuus Sairauspoissaolot	Esihenkilön tuki

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Vauvalähtöisen päihdekuntoutus yksikön TaikaHelmen tilat (652,5m2) sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien varrella Ensikodissa, Helsingin Vallilassa. TaikaHelmessä on yhteensä 12 perhehuonetta kahdessa yhteisössä (Taikassa 6 huonetta ja Helmessä 6 huonetta). Perhehuoneet ovat kalustettuja niissä on omat saniteettitilat. Taika ja Helmi sijaitsevat Ensikodin 2 kerroksessa. Yhteisöissä on perhehuoneista suora pääsy yhteisön tiloihin, joissa sijaitsevat keittiö, ruokailutila, olohuone, ryhmähuone, kodinhoitohuone sekä työntekijöiden toimistotilat. Yhteisöissä on myös isot parvekkeet oleskelua ja vauvojen päiväunia varten. Ensikodin 2 kerroksessa sijaitsee yksiköiden lääkehuone ja erillinen WC lääke- ja huumausaineseulojen ottoa varten.

Perheillä on mahdollisuus käyttää Ensikodissa olevia muita tiloja, kuten saunaa, yhteisiä ryhmätiloja, kylmäallasta, neurosonic ja hieronta tuolia sekä yhteistä piha-aluetta. Tilat ovat esteettömiä ja hajusteettomia. Toimitilojen toimivuus varmistetaan säännöllisellä siivouksella, ilmanvaihdolla ja asianmukaisella valaistuksella. Toimitilat siivotaan kaksi kertaa viikossa, ulkopuolisen siivouspalvelun toimesta kerran ja yhteisön toimesta toisen kerran. Lisäksi TaikaHelmen käytössä on samassa rakennuksessa olevan perhekuntoutus SilmuVerson ja Kajon toimitilat sekä muut Hoivatien Pääkaupunkiseudun toimitilat.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä puutteita koskevat ilmoitukset tehdään kiinteistön omistajalle sovitun toimintamallin mukaisesti. Kerran vuodessa ja uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä toteutetaan turvallisuuskävelyt, kiinteistön omistajan kanssa tehdään tarvittaessa kiinteistökatselmukset, ja kiinteistön kuntoa koskevat poikkeamat raportoidaan IMS-järjestelmän kautta. Hoivatien tila-asiantuntija antaa tarvittaessa tässä tukea. Toimitilojen pitkäjänteinen ylläpito perustuu kiinteistön omistajan kanssa laadittuun vuokrasopimukseen ja vastuunjakoon. Välineiden asianmukaisuus varmistetaan säännöllisellä tarkastuksella ja huollolla. Henkilökunta on perehdytetty välineiden käyttöön, ja rikkinäiset tai epäasianmukaiset välineet poistetaan käytöstä välittömästi.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Vauvaperhetyön esihenkilö vastaa TaikaHelmen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Hoivatien tietosuojavastaava; Cassandra Andersson-Aho p.+358 40 8345530,

tietosuojavastaava@hoivatie.fi

Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatiellä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Hoivatien tietosuojasta

huolehtii tietohallintoyksikössä toimiva EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojavastaava. Teknisen tietoturvan toteutumisesta vastaa tietohallintoyksikkö. Tietoturvan hallinnan tukena käytetään Crayon Oy:n Security Posture Management –palvelua. Hoivatielle on laadittu Tietoturvapolitiikka sekä THL:n määräyksen 3/24 mukainen tietoturvasuunnitelma.

Henkilötietojen suojaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Niiden läpikäynti on osa avopalveluiden perehdyttämisprosessia.

Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Myös opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Henkilökunnan tietosuojaosaaminen varmistetaan siten, että Hoivatiellä on käytössä sähköinen oppimisympäristö, jonne on toteutettu vuosittain päivittyvä tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus. Jokainen Hoivatien työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Järjestelmä ilmoittaa koulutuksen vanhentumisesta, jolloin työntekijä päivittää koulutuksensa. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia.

Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että jokainen TaikaHelmen työntekijä suorittaa välittömästi työsuhteen alettua sähköisessä oppimisympäristössä laadukasta, lainmukaista kirjaamista koskevan verkkokoulutuksen ja oppimista mittaavan testin. Kirjaamaan voi ryhtyä koulutuksen suorittamisen jälkeen. Koulutus suoritetaan kahden vuoden välein. Työntekijä dokumentoi suoritetun koulutuksen henkilöstöjärjestelmään seurantaa varten.

Hoivatiellä toimii myös 3–4 kertaa vuodessa kokoontuva kirjaamistiimi, jossa on asiantuntijaedustaja jokaisesta liiketoiminta-alueesta. Kirjaamistiimi seuraa kirjaamisen ajankohtaisasioita, päivittää koulutusmateriaalia sekä tukee yksiköitä tarvittaessa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. TaikaHelmen vauvaperhetyön esihenkilö vastaa päivittäisdokumentoinnin laadukkuuden seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijää.

Toiminta tietojen tarkastus- ja luovutuspyyntöjen osalta on ohjeistettu Hoivatien tietosuojavastaavan toimesta. Oheistukset löytyvät myös Hoivatien julkisilta verkkosivuilta tietosuojaosiossa. Kun asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon, toimii rekisterinpitäjänä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue. Jos asiakas haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kyseiseen hyvinvointialueeseen. Yksikön henkilökunta tai oma sosiaalityöntekijä auttavat tarvittaessa. Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun Domacare asiakastietojärjestelmään. Arkistointivelvollisuus on rekisterinpitäjänä toimivien hyvinvointialueiden vastuulla.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimikkeen tulee ilmetä asiakaskirjauksissa ja sen vuoksi se on tallennettava asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksiin. Näin varmistetaan, että työntekijällä on pääsy ainoastaan työtehtävässä vaadittaviin asiakastietoihin ja kirjauksia luettaessa ilmenee, missä roolissa työntekijä on dokumenttia kirjannut.

Yksikkötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. TaikaHelmessä ei ole vielä ehditty saada toiminnalleen ISO 9001 ja ISO 14001 sertifiointeja.

Hoivatiellä on voimassa oleva tietohallinnon laatima tietoturvasuunnitelma, joka voidaan tarvittaessa luovuttaa viranomaisten tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaavien tahojen käyttöön.

Vauvaperhetyön esihenkilöt seuraavat asiakastyönkirjaamista ja huolehtivat, että asiakastyö tulee kirjattua palvelun tilaajan kanssa sovitulla tavalla.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää.

Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta. Hoivatiellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 27.11.2025. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö. Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue. Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästä luovuttamisesta vastaa yksikön esihenkilö.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö.

TaikaHelmen lääkkeenjakohuoneessa on käytössä kameravalvonta, jonka avulla turvallinen lääkehoito voidaan varmistaa.

Käytännössä TaikaHelmessä varmistetaan hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden tekemällä laitekokeiluja ja -arviointeja ennen käyttöönottoa. Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan koulutuksilla ja perehdytyksellä. Hoivatiellä on tietohallintopalvelun dokumentoima tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain. Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan teknologian käytössä käymällä läpi käyttöönotettava teknologia asiakkaan kanssa. Teknologian soveltuvuus arvioidaan asiakaskohtaisesti, ja yksityisyyden suoja sekä itsemääräämisoikeus varmistetaan keskustelemalla avoimesti teknologian käytöstä. Asiakkaan käyttöopastus varmistetaan henkilökohtaisella ohjauksella. Teknologian käyttöön pyydetään asiakkaan suostumus aina, kun teknologia koskee asiakkaan henkilökohtaisia tietoja tai palvelua. Asiakasta informoidaan teknologian hyödyntämisen yhteydessä siitä, mitä tietoja hänestä kerätään sekä mihin niitä kerätään, käytetään ja luovutetaan keskustelemalla asiasta selkeästi ja ymmärrettävästi. Asiakkaan ei tarvitse käyttää teknologisia laitteita yksin, vaan hän saa aina tarvittaessa apua ohjaajalta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautien ehkäisemisessä kiinnitetään huomiota hyvään käsihygieniaa sekä noudatetaan Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan antamia ohjeita sekä Uudenmaan sairaanhoitopiirin ja työterveyden ohjeita. Työntekijöille suositellaan influenssarokotteita ja ne ovat tarjolla maksutta työterveyden kautta. Tartuntalain mukaisesti työntekijöiltä vaaditaan hinkuyskärokotusta. Influenssa ja flunssakausina kiinnitetään erityistä huomiota pintojen puhtaanapitoon ja desinfiointiin. TaikaHelmessä tyypillisimmät toimintaan liittyvät infektiot ovat kausiluonteiset flunssa- ja vatsatautiepidemiat sekä erilaiset lasten rokot. Perheiden sairastaessa heitä ohjeistetaan lepäämään ja viettämään aikaa omassa huoneessaan sekä huolehtimaan hyvästä käsihygieniasta. Työntekijöitä ohjeistetaan jäämään kotiin sairaana.

Työntekijät voivat ottaa mahdollisissa infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä yhteyttä vauvaperhetyön esihenkilöön tai työterveyshuoltoon.

TaikaHelmessä on ajantasainen siivouspalveluntuottajan siivoussuunnitelma. Siivouspalvelun tuottaja käy viikoittain siivoamassa tilat sopimuksen mukaisesti. Työntekijät huolehtivat tilojen siisteydestä esimerkiksi pyyhkimällä kosketuspintoja. Asiakkaat vastaavat itse omien huoneidensa siisteydestä ja puhtaanapidosta. Asiakkaiden ohjaaminen kodinhoidollisissa tehtävissä kuuluu oleellisesti TaikaHelmen työntekijöiden päivittäiseen työhön. Jätehuolto ja vaarallisten jätteiden käsittely toteutetaan Helsingin kaupungin jätehuoltomääräysten mukaisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään tietosuojajätteen asianmukaiseen hävittämiseen. Ensikodissa on yhteinen tietosuojajätteen keräysastia, jonka tyhjentämisestä vastaa sopimusyritys. Pääkaupunkiseudun avopalveluilla, johon TaikaHelmi kuuluu, on ISO 14001 ympäristösertifikaatti. Yksikön jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Yksiköissä kierrätetään biojäte, lasi, metalli, paperi, pahvi, muovi ja sekajäte. Vaarallinen jäte, kuten paristot, toimitetaan asianmukaisiin keräyspisteisiin. Lääkejätettä varten on 2 kerroksen lääkehuoneessa siihen erikseen tarkoitettu lääkejäteastia.

Ympäristöasioissa sitoudumme

- jätteiden vähentämiseen (jätteen syntymisen ehkäisy, kierrättäminen ja lajittelu)
- energiatehokkaaseen toimintaan (pienempi energiankulutus)
- tekemään mahdollisimman kestäviä hankintoja (hankintaohje)
- vähentämään matkustamiseen liittyviä päästöjä.

TaikaHelmessä seurataan

- jätteen lajittelun toteutumista
- ympäristökoulutuksen suorittamista
- elintarvikejätteen määrää

TaikaHelmessä kierrätetään ja lajitellaan jätteet sekä ohjeistetaan asiakkaita toimimaan vastuullisesti ympäristötavoitteet huomioon ottaen. Helmessä pyritään omalla toiminnalla vähentämään elintarvikejätteiden määrää ennakoinnilla ja kohdennetuilla ruokaostoksilla.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

TaikaHelmen (Helsingin ensikoti ry) lääkehoitosuunnitelma on laadittu 26.2.2024. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään parhaillaan vastaamaan Hoivatien mukaiseen malliin. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä, toteutumisesta ja seurannasta vastaavat vauvaperhetyön esihenkilö Satu Tammivuori (p. 044 7260780), satu.tammivuori@hoivatie.fi), vauvaperhetyön sairaanhoitajat Kristiina Uustaival ja vauvaperhetyön sairaanhoitaja Suna Nisametdin. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma hyväksytetään lääkärillä. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan erityisesti vastuusairaanhoitajien toimesta. Esihenkilö Satu Tammivuori valvoo kuitenkin lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Kaikkien työntekijöiden on luettava lääkehoitosuunnitelma ja kuitattava se luetuksi. Osaaminen varmistetaan käymällä lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt koulutukset, niihin liittyvät tentit sekä antaen käytännön lääkkeen anto- ja jakonäytöt. Vauvaperhetyön sairaanhoitaja perehdyttää kaikki työntekijät lääkehoitoon ja huolehtii riittävän lääkehoidon osaamisen varmistamisesta yhdessä vauvaperhetyön esihenkilön kanssa. Kaikkien yksikössä työskentelevien tulee käydä läpi lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen, vauvaperhetyön sairaanhoitajan lääkehoitoon perehdyttäminen sekä suorittaa vaaditut koulutukset.

Lääkepoikkeamista, haittatapahtumista, vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään aina IMS- ilmoitus sekä tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tilanteista ilmoitetaan aina myös asiakkaalle ja toimintayksikölle. IMS-ilmoitukset käsitellään työntekijäkokouksissa tai kehittämispalavereissa. Vauvaperhetyön sairaanhoitajat vastaanottavat ilmoitukset TaikaHelmen lääkepoikkeamista ja ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin. Vauvaperhetyön esihenkilö vastaa, että toimintatapoja muutetaan lääkepoikkeamailmoitusten perusteella niin, että vastaavien tapahtumien toistuminen estetään ja uudet toimintatavat jalkautuvat organisaation arkeen.

Perheiden lasten terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kunnallinen terveydenhuolto. Kaikki TaikaHelmen lapset käyvät kasvun ja kehityksen seurannassa neuvolassa. Kuntoutuksessa olevista lapsista tehdään myös lähete Uuden lastensairaalan Sosiaalipediatrian vastaanottoon.

Aikuisasiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kunnallinen terveydenhuolto. Perheet ohjataan ja heitä tuetaan pääsemään tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

Tarvittaessa asiakas voi saada saattajan mukaansa päivystykseen/lääkärikäynnille mennessä. TaikaHelmen kuntoutus on yhteisöllistä kuntoutusta ja asiakkaan toimintakykyä vahvistavaa palvelua. Fyysisen- ja psyykkisen terveyden edistäminen, päihteettömyyden toteutuminen, sairauksien kanssa selviytyminen sekä oman jaksamisen kohentuminen ovat oleellisia asioita työskentelyssä. Kannustamme asiakkaitamme huolehtimaan itsestään sekä motivoimme heitä terveyttä edistäviin toimintoihin, kuten esimerkiksi omaan lääkehoitoon sitoutumiseen ja sen toteutumiseen, terapioiden toteutumiseen ja perusterveydenhuollon/erikoissairaanhoidon käynteihin sitoutumiseen. Asiakkaan lääkehoitoa tarkastellaan ja tehdään yhteistyötä yhdessä hänen lääkityksestänsä vastaavan hoitotahon kanssa ja lääkäri määrittelee lääkehoidon. Asiakkaiden kanssa varmistetaan reseptien päivittäminen ja lääkkeiden haku apteekista asiakkaan kanssa yhdessä tuen tarpeen mukaan. Asiakasta tuetaan itsenäiseen lääkehoidon turvalliseen toteutumiseen.

Lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

TaikaHelmen esihenkilö Satu Tammivuori vastaa lääkinnällisten laitteiden kokonaisuudesta. TaikaHelmessä on ajan tasalla oleva, vuosikellon mukaisesti päivitettävä terveydenhuollon laiterekisteri.
Vauvaperhetyön sairaanhoitajat vastaavat laitteiden rekisterin ylläpidosta, laitteiden suunnitelmallisesta huollosta ja niiden kalibroinnista sekä käytön opastuksesta työntekijöille. Yksikön lääkinnällisiin laitteisiin kuuluvat mm. alkometri ja kuumemittarit.
Laitteiden käytön osaaminen varmistetaan osana vauvaperhetyön sairaanhoitajan järjestämää lääkehoidon perehdytyskokonaisuutta. Lääkinnällisten laitteiden säätäminen, ylläpito ja huolto sekä kalibrointi varmistetaan valmistajien ohjeiden mukaisesti vuosittaisten laitteiden tarkastuksella.

Lisätietoa lääkinnällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja vaaratilanneilmoituksista löydät seuraavista asiakirjoista:

- ✓ STM on julkaissut oppaan ”Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen” (STM:n julkaisuja 2024:3).
- ✓ Fimea on antanut määräyksen ”Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” ja ohjeen ”Vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittely” (Fimea 1/2023).

TaikaHelmen toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiatietojen tietoturvariski	Tietosuojakoulutukset, salassapitositoumukset, tietoturvalliset järjestelmät	Vauvaperhetyön esihenkilö
Toimitilojen turvallisuusriskit	Säännölliset turvallisuuskävelyt, perehdytys, poikkeamien raportointi	Vauvaperhetyön esihenkilö
Asiakkaiden haastava käyttäytyminen	Ennakointisuunnitelmat, parityöskentely, turvanappi, selkeät toimintaohjeet	Vauvaperhetyön esihenkilö
Tartuntataudit ja epidemiat	Hygieniakäytännöt ja suojautuminen	Vauvaperhetyön esihenkilö
Työntekijöiden yksintyöskentely	Turvanappijärjestelmä, työskentely Ensikodin muiden yksiköiden työntekijöiden välillä ja riskiarviointi	Vauvaperhetyön esihenkilö
Lääkehoidon laiminlyönti, yliannostus- ja väärinkäyttöriski, haittavaikutukset	Asiakkaan sitouttaminen lääkehoitoon, ennakoiva keskustelu, havainnointi, riittävä henkilökunnan perehdytys lääkehoitoon ja lääkehoidon vaikutusten tarkkailu	Vauvaperhetyön sairaanhoitaja, vauvaperhetyön esihenkilö

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

TaikaHelmessä riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ohjeistuksia sekä annettua lakia sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta. Työntekijöillä on tarvittavat Love- lääkehoidon osaaminen tentit ja/tai näytöt sekä lääkehoidon perehdytys vauvaperhetyön sairaanhoitajan pitämänä.

Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa riittävän henkilöstön kaikissa tilanteissa seuraamalla asiakkaiden määrää ja palvelutarpeita suhteessa henkilöstöresursseihin. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää henkilöstöä.

Tilanteissa, jos henkilöstöä ei ole riittävästi, käytetään priorisointia ja tehtävien uudelleen organisointia. Sijaisia käytetään tarpeen mukaa turvaamaan laadukas kuntoutus vauvaperheille sekä asiakasturvallisuus. Kriittiset asiakastilanteet hoidetaan aina ensin.

Vauvaperhetyön esihenkilö vastaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan tarkistamalla rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) rekrytointivaiheessa. Terhikki- ja Suosikki-rekisteritarkistukset dokumentoidaan henkilöstöjärjestelmään. Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään viipymättä pyytämällä rikosrekisteriote kaikilta lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä työsuhteen alkaessa.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa tarkistamalla todistukset ja haastattelemalla hakija. Kielitaito varmistetaan haastattelussa. Työntekijöiden osaamisen kehittymistä seurataan kehityskeskusteluissa. TaikaHelmen henkilöstöllä on runsaasti työkokemusta sekä monipuolisesti täydennyskoulutuksia liittyen vauvaperhetyöhön, päihdekuntoutukseen, traumasensitiiviseen työskentelyyn.

Hoivatien avopalveluissa on perehdytyssuunnitelma, jossa on huomioitu laajasti työsuhteeseen ja työn sisältöön liittyviä asioita sekä omavalvontaan perehtyminen. Henkilöstön perehdyttäminen tapahtuu strukturoidun perehdytysohjelman mukaisesti. Ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan täydennyskoulutussuunnitelman avulla. Täydennyskoulutuksiin osallistumista seurataan henkilöstöjärjestelmässä. Henkilöstön täydennyskoulutuksista huolehditaan ja varmistetaan, että työntekijät osallistuvat riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Vauvaperhetyön esihenkilö seuraa henkilöstön koulutuksiin osallistumista ja varmistaa, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus osallistua tarpeiden mukaisiin koulutuksiin säännöllisesti. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan säännöllisellä palautteella ja kehityskeskusteluilla. Havaittuihin epäkohtiin puututaan keskustelemalla, lisäperehdytyksellä ja tarvittaessa muilla henkilöstöhallinnon toimenpiteillä.

TaikaHelmen henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta henkilöstökyselyllä, kehityskeskusteluissa ja työntekijäkokouksissa. Palautetta käsitellään ja toimintaa kehitetään palautteen perusteella. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla, perehdytyksellä ja työntekijäkokouksissa tapahtuvalla tiedon jakamisella. Toteutuneiden riskien kohdalla toimitaan ohjeistuksen mukaisesti, ja tilanteet käsitellään jälkikäteen oppimismielessä. Työturvallisuuslain mukaiset työnantajan velvoitteet on huomioitu riskienhallinnassa tekemällä vuosittain työn vaarojen arviointi, järjestämällä työterveyshuolto, toteuttamalla strukturoitu perehdytysprosessi, järjestämällä AVEKKI-koulutukset, ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset sekä vuosittaiset turvallisuuskävelyt. Työntekijöiden tukena toimii myös haastavien tilanteiden jälkipurku-toimintakäytäntö sekä Hoivatien tienviitat vastuulliseen työkäyttäytymiseen ja varhaiseen puuttumiseen.

TaikaHelmen toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Riittämätön perehdytys	Strukturoitu perehdytysprosessi, perehdytyksen seuranta	Vauvaperhetyön esihenkilö
Henkilöstön psyykkinen kuormittuminen, uupuminen	Työkuorman seuranta, työnohjaus, työterveyshuolto	Vauvaperhetyön esihenkilö
Osaamisen kapeus	Täydennyskoulutus, osaamisen jakaminen	Vauvaperhetyön esihenkilö

Henkilöstön vaihtuvuus	Työhyvinvoinnin edistäminen, hyvä perehdytys, kehittymismahdollisuudet	Vauvaperhetyön esihenkilö
Riittämättömät sijaisresurssit	Säännöllinen sijaisten rekrytointi, ennakointi, sijaisten perehdyttäminen	Vauvaperhetyön esihenkilö

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

TaikaHelmessä palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus varmistetaan huomioimalla asiakkaiden erilaiset tarpeet. Palveluja voidaan tarvittaessa tarjota myös etäyhteyksin tai asiakkaan kotona. Viestinnässä käytetään selkeää kieltä ja tarvittaessa tulkkipalveluja.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys varmistetaan kohtaamalla jokainen asiakas yksilönä ja hänen tarpeistaan lähtien. Palvelussa noudatetaan yhdenvertaisuuslakia, ja työntekijöitä koulutetaan tunnistamaan syrjintä ja toimimaan sitä ehkäisevästi. Asiakkaiden erilaisia taustoja, kulttuuria ja arvoja kunnioitetaan. Palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuus varmistetaan noudattamalla lakeja, asetuksia ja Hoivatien sisäisiä ohjeistuksia. Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan käytännössä ottamalla asiakas mukaan palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakasta tuetaan osallistumaan omien asioidensa käsittelyyn ja hän saa kaikki itseään koskevat tiedot ymmärrettävässä muodossa. Asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan tarjoamalla palvelua suomeksi sekä järjestämällä tarvittaessa tulkkipalveluja.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan ammattitaitoisella henkilöstöllä, joka on sitoutunut eettisiin periaatteisiin. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi. Hoivatiellä toimitaan valvontalain 29 § mukaan. Jos työntekijä huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi vauvaperhetyön esihenkilölle. Epäkohdasta tehdään ilmoitus IMS-järjestelmään, ja asia käsitellään TaikaHelmessä sisäisesti. Epäkohta-asian yksikön sisäisen käsittelyn lisäksi palvelujohtaja vastaa siitä, että tilanteesta tehdään valvontalain 29 § mukainen ilmoitus tilaajalle. Jos palvelujohtaja ja yksikön vauvaperhetyön esihenkilö arvioivat, että kyseessä on olennaisesti asiakasturvallisuutta vaarantava epäkohta, ilmoitus tehdään kaikille tilaajille eli hyvinvointialueille ja valvontaviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä. Asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista varmistetaan siten, että asiakasta ohjeistetaan omien oikeussuojakeinojen käyttämisessä heti asiakkuuden alussa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan konkreettisesti päivittäisessä työssä kuuntelemalla ja kunnioittamalla asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakasta tuetaan päätöksenteossa ja kannustetaan aktiivisuuteen omissa asioissaan. TaikaHelmessä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Asiakkaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytapa on, että ensimmäinen versio suunnitelmasta laaditaan yhden (1) kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Suunnitelma laaditaan aina yhdessä perheen sekä kuntoutukseen ohjanneen vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti verkostoneuvotteluissa. Ennen neuvottelua perheen kuntoutuksesta laaditaan kuukausikooste, joka käydään yhdessä vanhempien kanssa läpi.

Vauvaperhetyön esihenkilö seuraa suunnitelmien ajantasaisuutta. TaikaHelmen palveluja saavilta asiakkailta kerätään palautetta säännöllisesti asiakaspalautekyselyillä sekä palvelun tilaajilta kerran vuodessa. Lisäksi Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantolinkki. Asiakkailta ja palvelun tilaajilta saatua palautetta käsitellään tiimipalavereissa ja tehdään niistä nousseista asioista suunnitelmaa toiminnan kehittämiseksi. Suunnitelma kirjataan omavalvontasuunnitelma raporttiin ja sen seuraamisesta vastaavat vauvaperhetyön esihenkilö.

Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat: Asiakas voi tehdä muistutuksen suoraan TaikaHelmen vauvaperhetyön esihenkilölle Satu Tammivuorelle (044 7260780, satu.tammivuori@hoivatie.fi). Vauvaperhetyön esihenkilö antaa muistutuksen tehneelle asiakkaalle perustellun kirjallisen vastauksen kahden (2) viikon kuluessa. Hoivatiellä on prosessia varten oma työohje, joka löytyy IMS-järjestelmästä. Asia ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa viikkotiimissä sekä keskustellen asiakkaan kanssa. Yksikön esihenkilö ilmoittaa muistutuksesta palvelujohtajalle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään. Asiakas voi halutessaan tehdä muistutuksen myös hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. TaikaHelmen henkilökunta auttaa tarvittaessa asiakasta yhteystietojen löytämisessä.

Kanteluiden käsittelyä koskevat menettelytavat: Kantelu tulee yksikköön laillisuusvalvojan, esimerkiksi aluehallintoviraston kautta. Yksikön esihenkilö vastaa kanteluun kirjallisesti annetun määräajan puitteissa. Vastaus annetaan tiedoksi myös tilaajalle ja toimintakunnan hyvinvointialueen valvontavastaavalle. Asia ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa sekä keskustellen asiakkaan kanssa. Vastuuhenkilö ilmoittaa kantelusta palvelujohtajalle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään. IMS-kansiossa on asiakkaan oikeusturvaan liittyviä lomakkeita ja ohjeita, joita voidaan käyttää tarvittaessa.

Alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Helsingin sosiaali-ja potilasasiavastaavat Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom, puh. 09 31943355 ma-to klo 9-11. Helsingin kaupungin sosiaaliasiavastaavien www sivuilta löytyy suora linkki suojatun sähköpostin lähettämistä varten.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa TaikaHelmen asiakasta esimerkiksi tekemään muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen. Hän voi myös avustaa asiakkaan sosiaalihuoltoon ja oikeusturvaan liittyvän asian vireillepanossa. Sosiaaliasiavastaava voi tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen hyvinvointialueelle.

Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi. Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta. Asiakaspalvelu ma - pe klo 9-15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)

Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot: Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu, PL 22, 00023 Valtioneuvosto Neuvontapuhelin (maanantai-tiistai klo 9-11, keskiviikko-torstai klo 13-15): puh. 0295 666 842

Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi, puh. 0295 666 817 Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

TaikaHelmen toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumattomuus	Henkilöstön koulutus, selkeät toimintaohjeet, asiakkaan osallisuuden tukeminen	Vauvaperhetyön esihenkilö
Asiakkaan tiedonpuute oikeuksistaan	Selkeä informointi asiakkuuden alussa, kirjalliset ohjeet, säännölliset keskustelut	vauvaperhetyön ohjaajat, sairaanhoitajat, yhteisöohjaaja ja Vauvaperhetyön esihenkilö
Puutteellinen dokumentointi	Kirjaamisosaamisen varmistaminen, säännöllinen seuranta, koulutus	vauvaperhetyön ohjaajat, sairaanhoitajat ja yhteisöohjaaja, Vauvaperhetyön esihenkilö
Kielellisten oikeuksien toteutumattomuus	Tulkkipalvelut, monikielinen materiaali, henkilöstön kielitaito	vauvaperhetyön ohjaajat, sairaanhoitajat ja yhteisöohjaaja Vauvaperhetyön esihenkilö
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Henkilöstön ammattietiikan vahvistaminen, avoin keskustelukulttuuri, matala kynnys puuttua	Vauvaperhetyön esihenkilö

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hoivatie on palveluntuottajana velvollinen ilmoittamaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista valvontalain 29 § mukaan. Ilmoituksen tekee palvelujohtaja.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus valvontalain 29 § mukaan: Hoivatien henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön esihenkilölle tai palvelujohtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja - oikeuksista sekä niiden käytöstä perehdytyksessä ja viikkotiimeissä. Ilmoitukset tehdään IMS-raporttipohjan avulla.

Muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevia menettelyohjeita TaikaHelmessä ovat:

• Hoivatiellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa kanavan kautta epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

• Sote-alan ammattilaisia sitoo velvollisuus tehdä esimerkiksi lastensuojeluilmoitus (LSL 25 §) tai ennakollinen lastensuojeluilmoitus (LSL 25 c §). Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on ohjeistettu työntekijöille Hoivatien sähköisessä oppimisympäristössä, kohdassa "Huoli lapsesta".

• Aikuisasiakkaiden kohdalla huolitilanteessa tehdään sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto palvelutarpeen arvioimiseksi yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla välittömästi. Epäkohdat käsitellään työntekijäkokouksissa, kehittämispalavereissa ja niiden pohjalta sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja vastuuhenkilöistä. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien ja poikkeamien ilmoitusmenettelyt ja raportointikäytännöt toteutetaan IMS-järjestelmän avulla. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista IMS-järjestelmän kautta. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti työntekijäkokouksissa. Työsuojelutoimikunta käsittelee turvallisuuspoikkeamat kaksi kertaa vuodessa, ja ne käsitellään myös johdon katselmuksessa kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapahtumailmoitus esimerkiksi sähköpostilla yksikön vastuuhenkilölle tai whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. He voivat tehdä myös muistutuksen, jossa epäkohta tuodaan esiin. Epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyn ja niistä oppimisen prosessi sisältää tapahtuman dokumentoinnin, analysoinnin, korjaavien toimenpiteiden suunnittelun ja toteuttamisen sekä seurannan. Prosessiin kuuluu myös tapahtumasta oppiminen ja toimintatapojen kehittäminen vastaavien tapahtumien estämiseksi jatkossa

4.2 Vakavien vaaratapahtumien toimintatapa ja tutkinta

Hoivatiellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset ovat vakavat, tutkinta tehdään aina. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita.

Vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan itsemurhayritys tai muu itsetuhoinen käyttäytyminen, hyväksikäytön tai väkivallan kohteeksi joutuminen. Tutkinta tehdään myös vakavista läheltä piti-tilanteista sekä toistuvista vaaratilanteista, jotka viittaavat aina rakenteelliseen, työprosessissa olevaan epäkohtaan. Tutkinta tehdään myös silloin, jos vaaratilanteesta on tullut ilmoituksia esimerkiksi asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

Vauvaperhetyön esihenkilö arvioi tutkinnan laajuuden ja resurssitarpeen vaaratilannekohtaisesti. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta auttaa tunnistamaan turvallisuuspuutteita, kohdistamaan resursseja järkevästi ja kehittämään yleistä turvallisuuskulttuuria.

Jos asiakkaan henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemmässä vaaratilanteessa hän varmistaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden asiakkaiden tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu ja tapahtumapaikasta on tehty tarpeelliset havainnot. Tilanteen havainnut ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilölle, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet ja ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen. Työntekijät varmistavat, että tilanne tulee dokumentoitua asiakastietojärjestelmään viivytyksettä.

Palvelujohtaja ilmoittaa asiakasta koskevan vakavan vaaratilanteen toimitusjohtajalle, tilaajalle sekä aluehallintovirastolle tai esimerkiksi FIMEA:lle. Jos vaaratilanne on vaikuttanut useisiin asiakkaisiin tai kyseessä on laajempi, toistuva turvallisuusongelma, palvelujohtaja ilmoittaa asian kaikille yksikön tilaaja-asiakkaille. Toimitusjohtaja informoi johtoryhmää ja hallitusta tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa toimitusjohtaja vastaa Hoivatien ulkopuolisesta viestinnästä kriisiviestintäohjeen mukaisesti.

Vaaratapahtuman ensimmäisenä havainnut työntekijä kirjaa asiasta poikkeaman tilanteen käsittelyä ja juurianalyysiä varten. Tutkinnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka kerää tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä. Tietoa kerätään muun muassa haastattelemalla mukana ollutta työntekijää/työntekijöitä ja asiakkaita mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, prosessin omistaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman tutkintaryhmän, joka sopii keskinäisestä työnjaosta tilanteen edellyttämällä tavalla.

Juurisyyanalyysin jälkeen vauvaperhetyön esihenkilö määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä palvelujohtajan kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Vauvaperhetyön esihenkilö dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin. Huolellinen dokumentointi mahdollistaa mm. tilaajan selvityspyyntöön annettavan selkeän vastineen. Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää työohjeen tarvittavalla tavalla. Esihenkilö varmistaa, että yksikön sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Vauvaperhetyön esihenkilö seuraa oman esihenkilönsä kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta kerrotaan asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö mahdollisuuden mukaan kasvotusten. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa tilaajan kanssa, että asiakkaalle järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että asiakkaalla on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Huomio kiinnitetään tilanteessa mukana olleiden yksittäisten henkilöiden sijaan systeemiin: toimintaprosessiin, johtamistapaan ja olosuhteisiin (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Keskittymällä vaaratapahtuman synnyttäneisiin olosuhteisiin ja ympäristöön Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Vauvaperhetyön esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluympäristön ja organisoi tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen esihenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen. Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa.

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Inhimillisten virheiden tarkastelussa pyritään ymmärtämään tilanne työntekijän itsensä silmin, ei ulkopuolisen tarkkailijan näkökulmasta. Tilanteessa huomioidaan systeemi: toimintaprosessi, johtamistapa ja olosuhteet (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Huomioimalla vaaratapahtuman synnyttäneet olosuhteet ja ympäristö Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluilmapiirin ja järjestää tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen

Vaaratapahtumien ja vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa TaikaHelmen jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Vauvaperhetyön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen esihenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että organisaation turvallisuuteen liittyvä tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa. Riskien arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti. Riskitapahtumien seuranta on jatkuvaa ja turvallisuusasiat käsitellään myös osana johdon katselmusta kaksi kertaa vuodessa. Johto varmistaa, että tarvittavat muutokset tehdään ja jalkautetaan tarvittaessa koko organisaatioon.

Lähde: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto (valtioneuvosto.fi)

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä poikkeamailmoitusten käsittelyssä esiin tullutta epäkohtatietoa hyödynnetään yksikön omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä analysoimalla tietoa ja tunnistamalla kehittämiskohteita. Tiedon perusteella suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä, joiden vaikuttavuutta seurataan.

Muistutuksissa ja kanteluissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet huomioidaan toiminnassa ja sen kehittämisessä käymällä ne läpi henkilöstön kanssa ja suunnittelemalla tarvittavat toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi. Muistutusten ja kanteluiden perusteella arvioidaan myös, onko tarpeen tehdä muutoksia toimintaohjeisiin tai käytäntöihin.

Yksikön henkilökunnan tietoisuus käytössä olevista palautekanavista varmistetaan perehdytyksellä ja säännöllisellä tiedottamisella. Asia on esillä säännöllisesti tiimipalavereissa, ja palautekanavista on tietoa saatavilla IMS-järjestelmässä. Säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä analysoimalla palautetta säännöllisesti ja tunnistamalla kehittämiskohteita. Palautteiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelmia ja toteutetaan tarvittavia muutoksia toimintaan. Palautteen vaikutukset raportoidaan myös asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä käymällä ne läpi henkilöstön kanssa ja tekemällä tarvittavat muutokset toimintaan.

Tarkastuskäynneillä saatu viranomaisohjeistus käydään läpi liiketoiminnan esihenkilöiden johtoryhmässä, millä varmistetaan asian korjaaminen myös muissa yksiköissä. Keskeiset tarkastuskäyntihavainnot kerätään toimintajärjestelmässä tallennettuna olevaan yhteisesti jaettuun dokumenttiin jokaisen Hoivatien yksikön toiminnasta vastaavan hyödynnettäväksi.

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa Ensikotiyksikkö TaikaHelmen palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seurantaa tehdään säännöllisesti myös viikkotiimien yhteydessä. Kehittämistarvehavaintoja voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauskäynneiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. TaikaHelmen esihenkilö Satu Tammivuori vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

TaikaHelmen esihenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa seurataan seurantadokumentissa. Seurannan perusteella tehdyt muutokset julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa alla olevassa taulukossa.

Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun 10. pv mennessä
toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun 10. pv mennessä
syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun 10. pv mennessä

Muutoksen ajankohta	Muutokset	Aloitta-matta	Kesken	Valmis
Syyskuu 2026	Henkilöstömitoitus 1.5 asiakasperhettä kohden			X
Syyskuu 2026	Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen vauvatyön ja varhaisen vuorovaikutuksen koulutuksilla.		X	
Syyskuu 2026	Yhteisön turvallisuuden ylläpitäminen ja vaikeiden tilanteiden ennaltaehkäisy			X
Tammikuu 2027				
Toukokuu 2027				
Syyskuu 2027				
Tammikuu 2028				
Toukokuu 2028				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa TaikaHelmen esihenkilö.

Paikka ja päiväys Helsinki 9.9.2026

Vastuuhenkilön nimi Satu Tammivuori