



Perhehoidon palveluiden omavalvontasuunnitelma

Perhe- ja sosiaalipalvelut –osasto
Lastensuojelu
Perhehoidon palvelut
Omavalvontasuunnitelma 30.12.2016



ESIPUHE	4
1 Toimintayksikköä koskevat tiedot	5
2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	5
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.1.1 Perhehoidon palveluiden toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 RISKINHALLINTA.....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako	10
4.3 Riskien tunnistaminen.....	10
4.4 Riskien käsitteleminen	11
4.4.1 Riskien käsitteleminen perhehoidon palveluissa	11
4.5 Korjaavat toimenpiteet	12
4.5.1 Toimintayksikön korjaavat toimenpiteet	12
4.6 Muutoksista tiedottaminen.....	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	13
5.2 Päätös palvelusta	13
5.3 Palvelusuunnitelma.....	13
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet.....	15
5.6 Asiakkaan kohtelu.....	15
5.6.1 Asiakkaan kohtelu perhehoidon palveluissa.....	15
5.7 Asiakkaan osallisuus	15
5.7.1 Asiakkaan osallisuus perhehoidon palveluissa	16
5.8 Palautteen kerääminen.....	16
5.8.1 Palautteen kerääminen perhehoidon palveluissa	16
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	16
5.9.1 Perhehoidon palveluiden palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	16
6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA.....	17
6.1 Sosiaali-, potilas- ja vammaisasiamies ja lapsiasiavaltuutettu	17
6.2 Neuvontanumerot	19
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info.....	19
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	20
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.1 Lapsen ikätasaisen ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon varmistaminen perhehoidon palveluissa.....	22
7.2 Asiakkaiden perushoito.....	
7.3 Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito	
7.4 Lääkehoito	22
7.5 Tukipalvelujen hankkiminen muiden palveluntuottajien kanssa ..	
8 HENKILÖSTÖ.....	22
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	23
8.1.1 Perhehoidon palveluiden henkilöstön määrä ja rakenne	23
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet.....	24
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	24
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	24



8.5	Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	24
8.6	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	24
9	TOIMITILAT	25
9.1	Toimintayksikön tilojen kuvaus	25
9.2	Tilojen käytön periaatteet.....	25
9.3	Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt	25
9.4	Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet?	25
9.5	Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta.....	25
10	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	26
10.1	Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	26
10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	27
10.4	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	27
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	27



ESIPUHE

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

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

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

Viraston yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain:

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

Saila Nummikoski
Lastensuojelun johtaja
Sosiaali- ja terveysvirasto



1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Toimintayksikön katuosoite	Toinen linja 4 A
Postinumero	00530
Postitoimipaikka	Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies	Ritva Mantila, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö
Puhelin	0931043645
Sähköposti	ritva.mantila@hel.fi

2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Sijoituksen sosiaalityö,perhehoidon palvelut
Perhehoidon palvelupäällikkö
Alli Uusijärvi
040 6204365
alli.uusijarvi@hel.fi

Osoite PL.6050, 00099 Helsingin kaupunki
Käyntiosoite Toinen linja 4 A
00530 Helsinki

Suunnitelman seuranta ja raportointi

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

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

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



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

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

3.1.1 Perhehoidon palveluiden toiminta-ajatus

Perhehoidon palvelut vastaa sijoitetuille lapsille tarjottavasta sijaishuollon palvelusta lastensuojelun perhehoidossa, lapsille ja heidän vanhemmilleen sekä perhehoitajille tarjottavien asiantuntijapalveluiden tuottamisesta lasten ja vanhempien kuntouttamiseksi ja perhesijoitusten tukemiseksi sekä palvelujen kehittämisestä asiakastarvetta vastaavasti. Sijoituksen sosiaalityön asiakasohjaus vastaa perhehoidon rekrytoinnista, valmennuksesta ja lasten sijoituksesta perhehoitoon. Perhehoidon sosiaalityöntekijät vastaavat perhehoitolain mukaisesta vastuutyöstä ja perhehoidon palvelut –yksikön erityistyön ja sosiaaliohjauksen työntekijät perhehoidon tukipalveluista.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Helsingin kaupungin arvot ovat

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

Sosiaali- ja terveysvirastossa arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

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

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestäväää kehitystä



- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

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

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

Turvallisuus

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

Osallisuus ja osallistuminen

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

Yrittäjämielisyys

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

Laadukas lastensuojelu Helsingissä

"Lähtökohtanamme on lapsen etu. Toimimme yhteistyössä lapsen parhaaksi. Kohtaamme, kuuntelemme ja otamme vastuun hyvästä vuorovaikutuksesta. Osoitamme lapselle, että välitämme hänestä. Arvioimme yhdessä säännöllisesti, miten olemme onnistuneet."

LAPSI:

Saan osallistua minulle turvallisella tavalla.

Tutustun aikuisiin, jotka välittävät minusta ja haluavat tietää mitä minulle kuuluu.



Mielipiteeni on tärkeä ja se otetaan huomioon.
Ymmärrän mitä minun asiassani tapahtuu.

VANHEMMAT JA LÄHEISET:

Tulen kuulluksi lapseni asiassa.
Saan tukea vanhemmuuteeni.
Tiedän mitä lapseni asiassa tapahtuu.
Minulla on mahdollisuus olla mukana tukemassa lasta.

TYÖNTEKIJÄ JA PALVELUN ANTAJA:

Kehitän aktiivisesti työtäni ja osaamistani.
Noudatan työtäni ohjaavia lakeja, ohjeita ja sopimuksia.

ESIMIES:

Edistän hyvän työn tekemisen edellytyksiä ja olen työntekijöiden tukena.
Johdan työtä sovittujen tavoitteiden mukaisesti

YHTEISTYÖKUMPPANIT:

Olen saanut riittävästi tietoa lapsen asiassa ja kerron myös oman näkökulmani.
Osallistun aktiivisesti yhteistyöhön.

[Laadukas lastensuojelu Helsingissä](#)



4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

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

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. SosPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä turvallisuuskoulutuksia.

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

Kallion virastotalolla on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Kallion virastotalon 7. kerroksella/perhehoidolla on oma turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma on henkilökunnan luettavissa perhehoidon yhteiset-kansiossa. Sijoituksen sosiaalityöllä on lisäksi turvaohjeet sijoituksen sosiaalityössä työskenteville työntekijöille. Sijaishuollon asiakasohjauksella on oma riskienhallintasuunnitelma ja lastensuojelun perhehoidolla on toimintaohje.

Yllä mainitut ohjeet henkilökunta löytää kaupungin intranet-sivuilta Helmestä.

Jos työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §).

SosPro on sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja raportointimenettelyyn kehitetty sovellus, joka mahdollistaa epäkohtien käsittelyn ja raportoinnin organisaation eri tasoilla. (Henkilökunta löytää ohjeet Helmestä).



4.2 Riskinhallinnan työnjako

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

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

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

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

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

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

Työpaikan vaarojen arviointi on tehty yhteistoiminnallisesti syksyllä 2015 ja se tarkistetaan vuosittain. Työterveyshuollon lakisääteinen työpaikkaselvitys tehtiin sijoituksen sosiaalityöhön keväällä 2016. Selvityksessä nousseet asiat käsitellään toiminnoittain.

4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakasturvallisuutta edistetään huolehtimalla tiedonkulusta eri osapuolten välillä sekä huolehtimalla niin henkilökunnan kuin perhehoitajienkin osaamisesta ja ohjeistuksesta. Asiakasturvallisuutta lisää myös pyrkimys huolellisuuteen kaikessa perhehoidon palveluiden toiminnassa ja työskentelyn dokumentointi sovitulla tavalla.

Perhehoitajien ohjeistamisessa lähtökohtana on fyysisesti ja psyykkisesti turvallisen kasvuympäristön tarjoaminen perheeseen sijoitetulle lapselle. Jo perhehoitajien ennakovalmennuksen aikana pyritään varmistamaan, että perhehoitajalla on ymmärrys siitä, mitä lapsen turvalliselta kasvuympäristöltä ja kohdelulta edellytetään. Lapsen sijaishuollon alkaessa sosiaalityöntekijä käy vielä jokaisen lapsen osalta erityisesti hänen hoitoonsa liittyvät turvallisuusriskit perhehoitajan kanssa läpi, ja he miettivät yhdessä tarvittavia turvatoimenpiteitä. Perheen asuinolosuhteet tarkistetaan ennen lapsen muuttoa perheeseen ja olosuhteita valvotaan työntekijöiden kotikäynneillä. Tarvittaessa pyydetään epäkohtien korjaamista.

¹ Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

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

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



Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos edellä mainittu työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävät toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §). Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat siis omalle esimiehelleen ja perhehoitajat ilmoittavat epäkohdat omalle sosiaalityöntekijälleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen SosPro-järjestelmän kautta.

Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltilanteista. Lapsen asioista vastaava työntekijä vastaa lapsikohtaisesta valvonnasta. Perhehoitajan vastuutyöntekijä valvoo omalta osaltaan perhehoidon sujumista.

Hoidettavan sijoittaneen kunnan tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu perhehoitolain (22 §) mukaisesti ja hoidettava saa sijoituksen aikana ne tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet, jotka järjestetään sen kunnan toimesta, johon henkilö on sijoitettu. Sekä sijoittajakunnan että sijoituskunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan tässä laissa tarkoitettua toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Pysyväisluonteiseen asumiseen käytettävät tilat voidaan tarkastaa ainoastaan, jos tarkastaminen on välttämätöntä asiakkaan aseman ja asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi.

Tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Tarkastaja on päästettävä kaikkiin perhehoitopaikan tiloihin. Tarkastuksesta on pidettävä pöytäkirjaa. Tarkastajalla on oikeus ottaa valokuvia tarkastuksen aikana.

Jos perhekoti tai siinä annettu hoito ja kasvatustodetaan sopimattomaksi tai puutteelliseksi, toimielimen on pyrittävä ohjauksen avulla saamaan aikaan korjaus asiassa. Jollei korjausta ole asetetussa määräajassa tapahtunut, toimielimen on tällöin huolehdittava, että hoidettavan hoito järjestetään hänen etunsa ja tarpeidensa mukaisella tavalla. Tarvittaessa hoidettavat siirretään heidän tarpeitaan vastaavaan muuhun hoitopaikkaan.

[Perhehoitolaki 263/2015](#)

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

4.4.1 Riskien käsitteleminen perhehoidon palveluissa

Esimiehen tulee käydä työntekijöiden kanssa läpi vaarojen arviointi sekä uhka- ja vaaratilanteisiin liittyvät käytänteet vuosittain. Perhehoitajien kanssa käydään mahdolliset uhka- ja vaaratilanteisiin liittyvät käytänteet läpi.



4.5 Korjaavat toimenpiteet perhehoidon palveluissa

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Perhehoitajalle pyritään antamaan mahdollisuus korjata havaitut epäkohdat vaarantamatta kuitenkaan lapsen hyvinvointia ja turvallisuutta. Jos epäkohtia ei kyetä korjaamaan perhehoidon toimeksiantosopimus puretaan tai irtisanotaan.

SosPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ja perhehoitajan ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman liitteessä 1.

4.6 Muutoksista tiedottaminen perhehoidon palveluissa

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



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Asiakkaan hyvän palvelun varmistamiseksi perhehoitajalle tehdään asiakaskohtainen tukisuunnitelma, jossa kuvataan ne tukitoimet, joita perhehoitaja tarvitsee tehtävänsä toteuttamiseksi asiakkaan tarpeita vastaavasti. Perhehoitajan tukisuunnitelma voidaan kirjata myös lapsen asiakassuunnitelman yhteyteen. Perhehoitajan tarvitsemaa tukea arvioidaan aina lapsen asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä sekä tarvittaessa. Tukisuunnitelman laatimisesta vastaa perhehoitajalle nimetty vastuutyöntekijä.

5.2 Päätös palvelusta

Perhehoitoa koskevan toimeksiantosopimuksen allekirjoittaa perhehoidon palvelupäällikkö. Samalla vahvistetaan perhehoitajalle maksettavan hoitopalkkion ja kulukorvauksen määrä. Indeksikorotukset tehdään vuosittain sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen mukaisesti. Virastopäällikkö tekee päätökset muista tarvittavista korotuksista.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tilaa sijaishuollon aikana tarvittavan tukipalvelun perhehoidon palvelujen yksiköstä palvelupyyntölomakkeella. Tarvittaessa ulkopuolelta hankittavaa palvelua hän tekee hankintaesityksen hankintavaltuudet omaavalle esimiehelle.

5.3 Palvelusuunnitelma

Perhehoitajien hankkimiseksi tehdään vuosittain sijaisperheiden rekryointisuunnitelma. Perhehoitajat valmennetaan tehtävänsä ryhmämuotoisella Pride-menetelmällä tai perhekohtaisella valmennuksella. Kaikkien ennakovalmennukseen osallistuvien osalta tarkistetaan ennen perhehoitajaksi hyväksymistä heidän asuinkuntansa sosiaaliviranomaisen lausunto, poliisitiedot, rikosrekisteriotteet ja lääkärin antama todistus soveltuvuudesta perhehoitajaksi.

Perhehoidossa on varmistettava, että perhehoitajat pystyvät tarjoamaan lapsen tarpeita vastaavaa hoitoa pitkäkestoisesti ja tilanteiden mahdollisesti muuttuessa. Tämän mahdollistamiseksi perhehoitajan vastuutyöntekijä huolehtii perhehoitajan tukipalveluiden järjestämisestä perhehoitajan tehtävässä tarvittavan osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Perhehoito tarjoaa kaikille sijaisperheille alkuvaiheen tiiviin tuen sijoituksen ensimmäisten vuosien aikana. Perustuki sisältää sosiaalityöntekijän kotikäynnit, sijaisperhevalmennuspäivän, lasta koskevan asiakassuunnitelman ja taloudellisen tuen. Tämän lisäksi sijaisperheille tehdään perhehoitajan tukisuunnitelma.

Alkuvaiheen intensiivisen tuen tarkoituksena on tavata sijaisperhettä pääasiassa kotikäynnein kuusi kertaa ensimmäisen vuoden aikana. Tapaamisille on suunniteltu keskusteluteemat. Ensimmäisessä tapaamisessa käsitellään lapsen asettumista perheeseen, perheenjäsenten rooleja sekä sijoituksen mahdollisia aikaansaamia muutoksia. Toisessa tapaamisessa selvitetään sijoitetun lapsen ja hänen vanhempansa välisen yhteydenpidon muotoja ja lapsen suhdetta vanhempiinsa. Kolmannessa tapaamisessa keskitytään perhehoitajan sijaisvanhemman identiteettiä koskevien kysymysten käsittelemiseen. Neljännellä tapaamisella käsitellään kiintymyssuhdetta ja pyritään voimistamaan lapsen ja perhehoitajan suhdetta. Viidennellä tapaamisella tarkastellaan sijoitetun lapsen menneisyyttä ja taustoja. Kuudes tapaaminen toteutetaan 12-18 kuukauden sisällä sijoituksen alusta ja se sisältää sijoituksen ensimmäisen vuoden arvion. Teemoja käsitellään yhdessä perhehoitajan ja sijoitetun lapsen kanssa.



Erityistä tukea tarjotaan esimerkiksi silloin kun sijaisperheen tilanne muuttuu, lapsi alkaa oireilla vakavasti tai kun sosiaalityöntekijällä herää huoli lapsen tai sijaisperheen tilanteesta. Sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa pyytää työparikseen erityistyöntekijän. Helsingin perhehoidossa on oma kriisityön malli. Perhehoitajia ohjataan alueensa perhehoitajien vertaisryhmään tai ryhmätyönohjaukseen. Vertaisryhmätoiminnasta voi tiedustella Perhehoitoliitosta tai sosiaalityöntekijältä.

Uusille sijaisperheille järjestetään valmennuspäiviä kolmen ensimmäisen vuoden aikana. Valmennuksen tarkoituksena on tukea sijaisvanhempia haastavassa hoito- ja kasvatustehtävässä vahvistamalla sijaisvanhempien tietoja ja taitoja. Kullakin valmennuksella on pääteema, jota vanhemmat työstävät omassa ryhmässään ja lapset omassa iän mukaisessa vertaisryhmässään. Valmennuksessa annetaan tietoa sijoituksen ensimmäisten vuosien haasteista, luodaan tilaisuuksia pohtia asioita vapaasti vertaisryhmässä ja autetaan perhehoitajia luomaan vertaistukiverkostoja. Lisäksi valmennuspäivien aikana mahdollistuu työntekijän ja koko sijaisperheen kohtaaminen.

Helsingin perhehoito järjestää lisäksi perhehoitajien täydennyskoulutusta kerran vuodessa. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain ja tässä pyritään huomioimaan perhehoitajien koulutustarpeet ja – tarpeet.

Perhehoitajalle kertyy vapaata kaksi vuorokautta jokaista sellaista kuukautta kohden, jona hän on toiminut perhehoitajana vähintään 14 vuorokautta. Vuodessa kertyy siten yleensä 24 vapaapäivää.

Perhehoitajalla on oikeus hyvinvointi – ja terveystarkastuksiin, jotka Helsinki järjestää sähköisinä palveluina.

Tukiperheet tarjoavat lyhytaikaista perhehoitoa lapsille. Syynä tukiperheen etsimiseen lapselle saattaa olla esimerkiksi sijaisvanhemman levon tarve, sairaus tai kriisi perheessä tai perhehoitolain mukaisen vapaan järjestäminen.

Lainsäädäntö mahdollistaa toimeksiantosopimukset myös sijaishoitajien kanssa. Sijaishoitaja tulee sijaisperheeseen hoitamaan lapsia sillä aikaa kun perhehoitajat ovat esim. viikonlopun poissa tai lomalla.

Helsingin perhehoidossa perhehoitajia kehoitetaan jo valmennusvaiheessa selvittämään, onko heidän omassa verkostossaan henkilöitä, jotka voivat tarpeen mukaan toimia sijoitetun lapsen hoitajana.

Sijaisperheillä on mahdollisuus hakea tuettua lomaa kotimaan eri lomakohteisiin lomajärjestöjen kautta. Taloudellisesti tuettua lomaa voidaan myöntää samalle perheelle korkeintaan joka toinen vuosi. Loman myöntämiseen vaikuttavat muun muassa perheen tulot, perheenjäsenten terveydentila, perheen koko ja sosiaaliset seikat. Myös Helsingin perhehoito on yhteistyössä Hyvinvointilomat ry:n kanssa järjestänyt sijaisperheille virkistyslomia

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakkaan kuulemisesta vastaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Perhehoidon palveluiden asiantuntijat voivat avustaa sosiaalityöntekijän pyynnöstä asiakkaan mielipiteen selvittämisessä



5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee ohjeistaa perhehoitajaa toimimaan lapsen edun mukaisesti hoito- ja kasvatustilanteissa. Perhehoitaja voi saada perhehoidon palvelujen työntekijältä tukea haastavissa hoito- ja kasvatustilanteissa.

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

Perhehoidon asiakkaaseen kohdistuvat rajoitustoimenpiteet on säädetty lastensuojelulaissa. Perhehoidossa voidaan käyttää vain yhteydenpidon rajoitusta (Lsl 63§). Valmistelijana toimii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, ja päättäjä on johtava sosiaalityöntekijä delegointisäännön mukaisesti.

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

5.6 Asiakkaan kohtelu

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

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

5.6.1 Asiakkaan kohtelu perhehoidon palveluissa

Esimiehet huolehtivat siitä, että jaoksessa on asiakasta arvostava ja kuuleva toimintakulttuuri. Epäasiallisen kohtelun tietoon tullessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käsittelee asiaa asiakkaan ja hänen huoltajansa kanssa. Tilanne raportoidaan SosProhon. Esimies vastaa tilanteen käsittelemisestä ja korjaamisesta. Mikäli tapahtumasta on aiheutunut fyysistä tai psyykkistä haittaa, asiakas ohjataan saamaan tarvitsemaansa hoitoa. Mahdollisista vahingonkorvauksista asiakasta opastetaan tekemään vahingonkorvausvaatimus.

Mikäli lapseen epäillään kohdistuneen kaltoinkohtelua, tehdään asiasta tutkintapyyntö poliisille sen lisäksi, että asiaan puututaan lastensuojelullisin keinoin. Ilmoitusvelvollisuudesta on säädetty lastensuojelulain 25 §:ssä.

5.7 Asiakkaan osallisuus

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

Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille tai kirjallisesti toimipisteen palautelaatikkoon.

¹ Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

² Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.



Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/> Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti.

5.7.1 Asiakkaan osallisuus perhehoidon palveluissa

Sijoituksen sosiaalityöllä on asiakasosallisuussuunnitelma, joka on laadittu v. 2016. Asiakasosallisuutta on edistetty mm. vertais-/kokemusasiantuntijaryhmiä perustamalla. Helsingin perhehoidossa toimii nuorten kokemusasiantuntijaryhmä (lisätietoja saa lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä) ja vanhempien vertaisryhmiä. Helsingin perhehoidossa asiakasnäkökulma on huomioitu kutsumalla kokemusasiantuntijoita mukaan kehittämisrakenteeseen.

5.8 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös yksikköjen asiakaspalautelaatikoihin jätettyjen viestien sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Asiakkaat antavat runsaasti palautetta suoraan henkilökunnalle myös ryhmätoimintojen yhteydessä.

5.8.1 Palautteen kerääminen perhehoidon palveluissa

Perhehoidon palveluissa ei ole systemaattista palautteen keräämisjärjestelmää. Tarve on tiedostettu ja välitetty edelleen tiedoksi lastensuojelun johtajalle. Palautetietoa saadaan kuitenkin kohdassa 5.8. mainituilla tavoilla. Lisäksi perhehoitajilla on mahdollisuus antaa johtavalle sosiaalityöntekijälle palautetta lapsen havainnointilomakkeen yhteydessä.

5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

5.9.1 Perhehoidon palveluiden palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Sijoituksen sosiaalityön jaoksessa toimii kehittämistyöryhmä, jonka tehtävänä on asiakaspalautteiden kerääminen, yhteen kokoaminen ja tiedon välittäminen edelleen jaoksen esimieskokoukselle päätöksentekoa ja toimenpiteitä varten. Ryhmään kuuluu työntekijöiden lisäksi kokemusasiantuntijoita (nuoria, vanhempia ja sijaisvanhempia).

Koostamalla ja hyödyntämällä asiakkailta ja asiakastiedoista saatavaa tietoa voidaan saada uutta ja asiakasosallisuuden kannalta merkittävää materiaalia perhehoidon palvelujen kehittämisen tueksi.



6 POTILAAN OIKEUSTURVA

6.1 Sosiaali-, potilas- ja vammaisasiamies ja lapsiasiavaltuutettu

Sosiaali- ja terveysvirastossa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaali-asiamies. Sosiaalihuollon palveluissa toimii sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää asiakasta palvelleen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilasasiemieheen tai sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamies, potilasasiamies ja vammaisasiamies

Sosiaaliasiamies

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

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

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

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

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

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A

Sähköpostiosoite [sosiaaliasiamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies(at)hel.fi)

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

Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveysviraston toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa²
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista.

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

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

² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992



Toimintaohjeet ongelmatilanteissa

Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

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

Potilasasiamiesten yhteystiedot

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

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

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

Vammaisasiamies

Vammaisasiamiehen tehtävät

- Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja perusoikeuksien toteutumisen edistäminen.
- Yhdyshenkilö ja asiantuntija eri hallintokuntien välillä
- Kouluttaja
- Neuvoja vammaisasiossa
- Vammaisneuvoston sihteeri
- Linkki kaupungin eri toimijat/vammaisjärjestöt välillä
- Työryhmät ja projektit: vammaisnäkökulma

Reija Lampinen

Puh 09 3104 3163

PL 7333, 00099 Helsingin kaupunki

Vammaisasiamiehellä ei ole puhelinaikaa eikä asiakasvastaanottoa. Parhaiten hänet tavoittaa sähköpostilla osoitteesta reija.lampinen@hel.fi

Lapsiasiavaltuutettu

Lapsiasiavaltuutetun tehtävänä on yhteistyössä muiden viranomaisten sekä toimialansa järjestöjen ja vastaavien muiden toimijoiden kanssa edistää lapsen edun ja oikeuksien toteutumista.

Tehtävässään lapsiasiavaltuutetun tulee:

- 1) arvioida lapsen edun ja oikeuksien toteutumista ja seurata lasten ja nuorten elinolosuhteita;
- 2) seurata lainsäädäntöä ja yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia lasten hyvinvointiin;
- 3) aloittein, neuvoin ja ohjein kehittää yhteiskunnallista päätöksentekoa lasta koskevissa asioissa ja edistää lapsen edun toteutumista yhteiskunnassa;
- 4) pitää yhteyksiä lapsiin ja nuoriin ja välittää heiltä saamaansa tietoa päätöksentekoon;
- 5) kehittää yhteistyömuotoja eri toimijoiden välille;
- 6) välittää lapsia koskevaa tietoa lapsille, lasten parissa työskenteleville, viranomaisille sekä muulle väestölle; sekä
- 7) edistää eri tavoin Yhdistyneiden Kansakuntien yleiskokouksen hyväksymän lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen (SopS 59–60/1991) toteutumista.

Tuomas Kurttila

Yhteystiedot: Lapsiasiavaltuutetun toimisto, Vapaudenkatu 58 A, 3. Krs, 40100 Jyväskylä



6.2 Neuvontanumerot

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

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

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

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

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

Sijoituksen sosiaalityön/ perhehoidon verkkosivut [Perhehoito | Helsingin kaupunki](#)

Perhehoidon oma päivystyspuhelin virka-aikana 8-16 p. 040 3344327

Virka-ajan jälkeen sekä viikoloppuisin sosiaalipäivystys p. 0206 96006

6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



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

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kurseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

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

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruot-



siksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Potilaslain 10§:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

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

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa² on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

Muistutusmenettely Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen sosiaali- ja terveysvirastoon. Muistutuksen voi tehdä myös omainen, läheinen tai laillinen edustaja, jos asiakas tai potilas ei itse kykene tai jos tämä on kuollut.

Ennen muistutuksen tekemistä kannattaa keskustella palvelua tai hoitoa antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan selvittää epäselvät asiat ja väärinkäsitykset sekä korjata jo tapahtuneita virheitä ja puutteita.

Muistutuksella ei voi hakea muutosta viranhaltijan tekemään päätökseen.

Muistutuksen tekeminen

Muistutuksen voi tehdä joko vapaamuotoisena kirjeenä, [muistutuslomakkeella](#) tai erityistilanteissa suullisesti. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioi-

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

² Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014



hin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joiden toimintaa muistutus koskee. Mikäli ei tiedä tai muista ko. henkilöiden nimeä tai asemaa, tulee kertoa mahdollisimman tarkasti, milloin muistutuksessa käsiteltävä tapahtuma sattui.

Muistutuksen tekemiseen ei ole säädetty määräaikaa, mutta se on hyvä tehdä mahdollisimman pian muistutusta koskevan tapahtuman jälkeen. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan tai potilaan oikeutta tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle.

Muistutuksen käsittely

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään noin kuukautta. Laajempia selvityksiä vaativan muistutuksen käsittely voi kestää 1-2 kuukautta. Muistutukseen annetaan perusteltu vastaus, josta selviää, miten muistutusasiaa on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että asiakkaan/potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esimerkiksi asiakkaan/potilaan oikeus potilasvahinkokorvaukseen tai vahingonkorvaukseen tai henkilökuntaa koskeva kurinpitomenettely, asiakasta/potilasta neuvotaan asian vireille saattamisessa.

Kantelu

Kantelulla tarkoitetaan valvovalle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Valvova viranomainen voi kanteluun perehdyttyään antaa mm. hallinnollista ohjausta sille taholle, jonka toiminnasta kantelussa on kyse. Kanteluita käsittelevät esimerkiksi aluehallintovirasto, Valvira (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto), eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri. Lainsäädännössä on tarkemmin määritelty eri asioissa toimivaltainen viranomainen.

Valvontaviranomainen voi arvioida, että kanteluna vireille pantu asia on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena. Tällöin asia siirretään asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä kantelua ei tutkita, ellei valvontaviranomainen harkitse siihen olevan erityistä syytä.

Muistutuksen postittaminen

Kirjallinen muistutus postitetaan osoitteella Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveysvirasto, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Kirjaamosta lähetetään muistutuksentekijälle kirjausilmoitus, kun kirjallinen muistutus on saapunut kirjaamoon.

Kirjallisen muistutuksen voi viedä maanantaista perjantaihin klo 8.15 - 16.00 henkilökohtaisesti Helsingin kaupungin kirjaamoon.

Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä avustaa sosiaaliasiamies



7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Lapsen ikätasoisien ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon varmistaminen perhehoidon palveluissa

Perhehoidon palveluilla varmistetaan ja vahvistetaan sitä, että lapsi saa sijaisperheessä ikätasoaan ja yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaa hoivaa ja huolenpitoa. Perhehoidon palveluiden asiantuntijuus auttaa perhehoitajaa lapsen tarpeiden havaitsemisessa ja tarjoaa keinoja vastata niihin. Perhehoitajaa valmennetaan ja tuetaan ennen sijaishuollon alkua ja sijaishuollon aikana. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä esimiehensä kanssa perhehoidon palveluiden tarvetta sijaishuollon aikana. Ryhmämuotoinen valmennus ja koulutus on suunnattu kaikille perhehoitajille ja heitä veloitetaan osallistumaan niihin. Jos perhehoitaja ei ota vastaan hänelle tarjottua valmennusta ja koulutusta, sosiaalityöntekijä selvittää yhdessä perhehoitajan kanssa syyn ja tarvittavat toimenpiteet riittävän tuen varmistamiseksi.

7.2 Asiakkaiden perushoito

Perhehoitajien ennakoivalmennuksen aikana varmistetaan, että heillä on valmiudet huolehtia sijoitettavan lapsen ravitsemuksesta ja perushoidosta yleisten asiantuntijasuositusten mukaisesti. Heidän tulee lisäksi ottaa huomioon lapsen yksilölliset tarpeet ja rajoitteet kuten esim. allergiat. Sosiaalityöntekijä valvoo tätä lapsen sijaishuollon aikana kotikäynneillä ja lapsen kahdenkeskisissä tapaamisissa sekä varmistamalla säännölliset terveystarkastukset. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä hankkii perhehoitajalle tukipalveluja esim. perhehoidon palvelut-yksiköstä tai ostopalveluna.

7.3 Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että sijaishuollossa oleva lapsi käy vuosittain terveystarkastuksessa ja huolehtii, että lapsi saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Perhehoidon palvelujen työntekijät valvovat lasten ja sijaisperheiden kanssa työskennellessään, että lapset saavat tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoidon. Päivittäinen hoitovastuu on perhehoitajilla, joiden valmiudet vastata lapsen tarpeisiin arvioidaan ennakoivalmennuksessa.

7.4 Lääkehoito

Lapsen lääkehoito toteutetaan terveydenhoitoviranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkkeet ja kaikki vaaralliset aineet tulee säilyttää lasten ulottumattomissa lukitussa kaapissa. Lääkehoito tulee tapahtua terveydenhoitohenkilökunnan ohjeistuksen mukaisesti. Sosiaalityöntekijä varmistaa, että perhehoitaja hankkii lapselle tarvittavan hoidon julkisia terveydenhoitopalveluja käyttäen.

7.5 Tukipalvelujen hankkiminen muiden palvelutuottajien kanssa

Tarvittaessa sijoituksen tueksi voidaan hankkia ulkopuolisilta palveluntuottajilta tukipalveluja, kuten esim. työnohjausta tai siivous- ja kodinhoitopalveluja. Hankintapäätökset tehdään hankintavaltuuksien mukaisesti.



8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan¹ työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveysvirasto vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

8.1.1 Perhehoidon palveluiden henkilöstön määrä ja rakenne

Sijoituksen sosiaalityö, perhehoidon palvelut

Nimike	Määrä
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Perhehoidon palvelupäällikkö	1
Sosiaalityöntekijä	29,7 /50%
Psykologi	4
Erityissosiaalityöntekijä	1
Erityissosiaalityöntekijä	0,3
Johtava ohjaaja	1
Sosiaaliohjaaja	10
Johtava sosiaalityöntekijä	5 /50%
Asiakasohjaus	6
Yhteensä	41,65

¹ Pysyväisohje Terveystuollon ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013



8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seure Henkilöstöpalvelun kautta. Palvelukeskuksissa toiminta järjestellään niin, ettei sijaisia tarvitsisi käyttää.

8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa².

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

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

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) 4 § velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilön noudattamaan ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailla/potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain perusteella

ks. kohta 5.6

¹ Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY057 31.3.2014.

² Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus PYSY008 1.9.2014



9 TOIMITILAT

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

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Sijoituksen sosiaalityön perhehoidon henkilökunnan toimitilat sijaitsevat osoitteessa Toinen linja 4 A ja Sturenkatu 8. Perhehoitoa annetaan perhehoitajan kodissa, joka on hyväksytty lapsen sijaishuoltopaikaksi.

9.2 Tilojen käytön periaatteet

Toimitilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje¹. Perhehoitaja vastaa kotinsa turvallisuudesta ja soveltuvuudesta toimintaan. Sosiaalityöntekijä valvoo lapsen olosuhteita kotikäynneillä.

9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt

Henkilöstön toimitilojen siivousjärjestelyistä vastaa Palmia. Perhehoitaja vastaa perhekodin siisteydestä. Tarvittaessa perhehoitajalle voidaan järjestää siivouspalveluja.

9.4 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Toimitiloissa on henkilökunnan käytössä asianmukaiset turvajärjestelmät.

9.5 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystieteiden virastossa oma erillinen suunnitelmansa, josta vastaa Tieto- ja viestintäyksikkö.



10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Hallintolaissa säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi.

- o [Hallintolaki 434/2003](#)

Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi.

- o [Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999](#)

Sosiaali- ja terveysvirasto vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilas/asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti. **Henkilötietolaissa** säädetään henkilörekistereistä, hyvistä henkilötietojen käsittelytavoista ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista henkilötietoja käsiteltäessä.

- o [Henkilötietolaki 523/1999](#)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeuksista hänen tietojensa käsittelyssä ja salassapidossa.

- o [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. Laissa on säädökset tietojen salassapidosta, luovutuksesta, arkistoinnista ja asiakkaan oikeuksista saada tietoa omista asiakastiedoistaan.

- o [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007](#)

Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa.

- o [Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015](#)

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhen-



teitä. Asiakasasiakirjamerkinnoista tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden potilas- ja asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

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

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/.pdf>

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön esimies.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 24.3.2017

Allekirjoitus

Ritva Mantila
Toimintayksikön esimies



Liite 1

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOL- LISUUS (§ 48) JA TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA (§ 49)

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

Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?

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

Mistä ilmoitus tehdään?

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

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

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

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

Miten ilmoitus tehdään?

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

Kenelle ilmoitus menee?

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

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

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



Seuranta

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

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

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

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

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

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