



Lastensuojelun sosiaalityön omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	6
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 Johtamisjärjestelmä	8
5 Laadunhallinta	9
6 Riskienhallinta	9
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
6.2. Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	10
6.2.2 SPro	10
6.2.4 Työsuojelupakki	11
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	11
7.1. Palvelutarpeen arviointi	11
7.2. Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko	12
7.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
7.4. Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	14
7.5. Asiakkaan kohtelu	15
7.6. Osallisuus	16
7.7. Sosiaali ja potilasasiamies	18
7.8. Neuvonta	19
7.9. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	19
8 Palvelun sisällön omavalvonta	20
8.1. Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määraajat	20
8.2. Palvelun toteutus ja valvonta	21
8.2.1 Lapsen osallisuus	21
8.2.2 Yhteistyö lapsen vanhempien kanssa	21
8.2.3 Moniammatillinen yhteistyö	22
8.2.4 Asiakassuunnitelmien toteutuminen	22
8.2.5 Tasalaatuinen palvelu	22
8.2.6 Siirtymävaiheet	23
8.2.7 Sijaishuolto	23
8.2.8 Lastensuojelun sosiaalityön asiakasmitoitus.....	24
8.3. Muut palvelut	24
8.3.1 Terveys- ja sairaanhoito	24

8.3.2 Ostopalveluna tuotetut palvelut	24
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	24
9.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	24
9.2. Henkilöstön määrä ja rakenne.....	25
9.3. Rekrytointi	25
9.4. Henkilöstö osana turvallisuustyötä	26
9.5. Henkilöstön rokotukset	27
10 Tukipalvelut	28
10.1. Toimitilat	28
10.2. Toimistopalvelut	29
11 Tietoturva ja tietosuoja	29
11.1. Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	29
11.2. Potilas- ja asiakastietojen käsittely	30
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	30
12. Seuranta ja raportointi	30
13. Arkistointi	30
14. Suunnitelman hyväksyntä	31
Liite 1.	32
Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	32
Liite 2.	34
Lastensuojelun sosiaalityön tietosuojakäytännöt 19.10.2018	34

Johdanto

Omavalvonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

Terveydenhuoltolaki 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuista eli ns. vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013 (980/2012). Tämän lain 23 § koskee toiminnan omavalvontaa ja sen mukaan omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä.

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

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

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhdistetty omavalvonta- ja potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on toimialatason puitesuunnitelma.

Yksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän suunnitelman rungon mukaan soveltaen sitä omaan toimintaansa niin, että tämä pohja on otsikoineen kaikille yhteinen ja yksiköt tarkentavat omia tietojaan lisäämällä tähän pohjaan tai jättämällä pois sellaiset kohdat, jotka eivät liity ko. yksikön toimintaan..

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

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä; asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas silloinkin, kun tarkoitetaan potilasta.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

- toimiala
- palvelukokonaisuus
- palvelu □ yksikkö □ alayksikkö □ työyksikkö.

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain seuraavasti:

Lastensuojelun sosiaalityö (alle 18-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi, avohuolto ja sijoituksen sosiaalityö)

Perhesosiaalityö

Tehostettu perhetyö/perhetyö

Perhekuntoutus

Muut perheiden tukipalvelut

Lasten vastaanotto

Nuorten vastaanotto

Perhehoito

Lastenkotitoiminta: Malmin lastenkoti, Naulakallion lastenkoti, Hyvösen lastenkoti, Teinilän lastenkoti, Outamon lastenkoti, Lemmilän lastenkoti ja asumisharjoittelu

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Lastensuojelun sosiaalityön suunnitelma on laadittu siten, että sen laatimista varten koottiin työryhmä, jonka jäseniksi valittiin kaikkien kolmen lastensuojelun sosiaalityön yksiköiden henkilökuntaa ja lähiesimiehiä. Päälliköt ohjasivat työskentelyä ja osallistuivat suunnitelman laatimiseen.

Työryhmä jaettiin kolmeen osaan. Ryhmät työstivät eri osa-alueita omavalvontasuunnitelmasta. Tuotokset koottiin yhdeksi omavalvontasuunnitelmaksi yhteisessä työpajatyöskentelyssä. Tämän jälkeen suunnitelmaluonnokset lähetettiin kaikkiin yksiköihin käsiteltäväksi henkilöstön kanssa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmat käsitellään kunkin sosiaalityön yksikön yhteistoimintarakenteissa.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki

Jaana Toivio, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion alayksikkö, Toinen Linja 4 c

Helsinki

Liisa Jokinen, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan alayksikkö, Kaupintie 11

Hanna Kangastalo, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan alayksikkö, Suursuonlaita 1

Pia Valkonen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin alayksikkö, Ala-Malmin tori 2 a

Johanna Sirén Päivärinta, johtava sosiaalityöntekijä, Kallio-Berghällin alayksikkö, Toinen Linja 4 c

Tiina Mustonen, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun alayksikkö, Tallinnanaukio 1

litu Kuusniemi, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren alayksikkö, Kahvikuja 3 b

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö

Tuomas Eirola, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, Toinen Linja 4 g

Bettina von Kraemer , johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, Toinen linja 4 g

Eeva Tuovinen, , johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, Toinen Linja 4 g

Anneli Laurila, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste, Kaupintie 11

Anne Carlander , johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste, Kaupintie 11

Katja Sonck, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste, Kahvikuja 3 b

Mia Manninen , johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste, Kahvikuja 3 b

Eija Kuukasjärvi , johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun toimipiste, Tallinnanaukio 1

Leena Vallinkoski, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun toimipiste, Tallinnanaukio 1

Tiina Nurminen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste, Ala-Malmin tori 2 a

Tarja Pelkonen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste, Ala-Malmin tori 2 a

Niina Kurkivuori, vs. johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste, Ala-Malmin tori 2 a

Aimo Jauho, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste, Suursuonlaita 1

Riikka Pyykönen, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste, Suursuonlaita 1

Lastensuojelun sijoituksen sosiaalityö

Saara Keränen, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Johanna Mähönen, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Pia Arvelin, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Kirsti Tonttila, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Marisa Liesimaa, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Anne Nuolikoski, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Helsinki

Sari Säilynoja, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Marja Turunen, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Maarit Koskinen, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Jarmo Salonen, johtava psykoterapeutti, Kumpulantie 13

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Lastensuojelun tehtävänä on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§).

Hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. (Lastensuojelulaki 11§.)

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. Asiakkaaksi tullaan lapsiperheen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Arviointiprosessiin on mahdollista päästä omasta toiveesta tai yhteistyökumppanin otettua yhteyttä tai muulla tavoin esiin tulleen tarpeen johdosta.

Lähtökohta Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä on lapsen etu, jota määritellään yhdessä huoltajien kanssa. Näkemykset lapsen edusta voivat olla erilaisia. Keskustelua lapsen edusta on syytä käydä työskentelyn kaikissa vaiheissa.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tapaa lasta säännöllisesti henkilökohtaisilla tapaamisilla. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Työn sisältöä ja tavoitteita sekä asiakkuuden tarvetta arvioidaan asiakastapaamisissa. Yksi työväline asiakkuuden tarpeen määrittelyssä on asiakassuunnitelma, joka laaditaan jokaiselle asiakkaalle, ja johon kirjataan lasta ja perhettä koskevan työskentelyn tavoitteet ja tukitoimet. Asiakassuunnitelmanneuvotteluita pidetään vähintään kerran vuodessa.

Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Keskustelun ohella lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi lasten kanssa käyttää myös toiminnallisia keinoja. Lastensuojelun toimipisteitä on pyritty tekemään lapsiystävällisiksi. Lapset tapaamisista järjestetään toimipisteiden ohella lapsen luontaisessa kasvuympäristössä esimerkiksi kotona, harrastuspaikoissa, päiväkodissa tai koulussa. Lastensuojelun sosiaalityön lisäksi perheellä on tarvittaessa mahdollista saada myös muita tukitoimia esimerkiksi tehostettua perhetyötä.

Lapsen asiakasprosessissa lapsen huoltajilla on tärkeä merkitys. Huoltajat käyvät keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa siitä, millaista tukea he tarvitsevat vanhemmuuteensa. Sosiaalityöntekijä pitää huoltajat ajan tasalla lapsensa asiakasprosessissa eikä lapsen asioissa toimita huoltajien tietämättä.

Helsinki

Lastensuojelua ohjaa periaate toimia lievimmän toimenpiteen mukaan ja lastensuojelun lähtökohtana on lapsen asuminen kotona, mikäli se on hänen etunsa mukaista.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä, joka valvoo työn laatua ja eettisyyttä ja toimii alaistensa tukena.

4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Lastensuojelussa työskentelee viranhaltijoina sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat suorittaneet sosiaalityön opinnot yliopistossa. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä tuli voimaan 1.3.2016. Lain tavoitteena on parantaa asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Valvira myöntää sosiaalihuollon ammattioikeuksia hakemusten perusteella Suomessa ja ulkomailla koulutetuille sosiaalityöntekijöille. Ammattioikeus tarkistetaan Valviran julkisesta rekisteristä (JulkiTerhikki). Osalla työntekijöistä on aiemman tutkinnon perusteella ministeriön myöntämä erillisvapaus toimia sosiaalityöntekijänä. Määräaikaisesti sosiaalityöntekijän sijaisena voi toimia sosiaalityön opiskelija, jolla on suoritettuna perus – ja aineopinnot sekä opintoihin liittyvä asiakastyön harjoittelu.

Työryhmissä toimii asiakaspohjaan perustuva määrä sosiaalityöntekijöitä (5-11). Jokaisen lastensuojelun työryhmän esihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä valvoo ja tukee tiimensä työntekijöiden työskentelyä ja työn laatua lastensuojelulain näkökulmasta sekä Helsingin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan yhteisten ohjeiden mukaisesti.

Johtavien sosiaalityöntekijöiden esihenkilönä toimii kunkin yksikön lastensuojelun sosiaalityön päällikkö. Lastensuojelun sosiaalityön yksiköitä ovat lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö ja sijoituksen sosiaalityö. Päällikköiden esimiehenä toimii lastensuojelun johtaja.

5 Laadunhallinta

Toiminnan laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa toimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta. Näkökulmia ovat asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.

Lastensuojelussa esihenkilöt seuraavat säännöllisesti välittömään asiakastyöhön käytettävää aikaa sekä lakisääteisen sosiaalityön toteutumista asiakastyön laadun varmistamiseksi.

Helsinki

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi sosiaalityöntekijöillä on ryhmätönohjaukset sekä säännölliset tapaamiset oman esihenkilön kanssa. Sosiaalityöntekijän tukena toimii lastensuojelun asiantuntijaryhmä sekä haastavat erot -konsultaatioryhmä. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyllä ja Kunta10-kyselyllä. Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esihenkilönsä osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen.

Lastensuojelun sosiaalityön yksiköissä tehdään rakenteellista sosiaalityötä, jonka avulla pyritään tuomaan esiin työntekijöiden työssään huomaamia paikallisia ja yhteiskunnallisia ilmiöitä sekä epäkohtia. Työntekijöitä kannustetaan tekemään lakisääteinen ilmoitus työssään havaitsemistaan epäkohdista. Helsingin sosiaalityön yksiköt tekevät tiivistä yhteistyötä yliopistojen kanssa. Opiskelijoiden tutkimushankkeiden kautta työyhteisöillä ja organisaatiolla on mahdollisuus saada näkökulmia toiminnan kehittämiseen ja laadun hallintaan.

Eri tavoin kerättyä ja saatua asiakas- ja henkilöstökokemusta hyödynnämme työn vaikuttavuutta ja tuottavuutta kehitettäessä.

6 Riskienhallinta

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen ja tarvittavat epäkohtailmoitukset, haipro-ilmoitukset tai työkalupakki- ilmoitukset (ks. Tarkemmin alla). 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.



Hallinnon kehittämispalvelut tukevat esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhistä SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittamaan asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimuksiin.

Spro-järjestelmään sosiaalityötä koskevat epäkohta-ilmoitukset käsitellään viipymättä siinä yksikössä, jossa epäkohta on ilmennyt. Käsittely kuuluu kyseisen yksikön lähiesimiehen työtehtäviin ja hän ryhtyy ilmoituksen vaativiin toimenpiteisiin. .

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu lapsen edun valvonta, jonka vuoksi heitä kannustetaan tekemään tarvittaessa epäkohtailmoituksia Spro-järjestelmään. Epäkohtailmoitukset käsitellään siinä yksikössä, johon ilmoitus kohdistuu. Kunkin yksikön esimieskokouksissa ja tarvittaessa yhteistoimintakokouksissa käsitellään tulleet ja tehdyt Spro-ilmoitukset.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä kokoontuu säännöllisesti lastensuojelun johtajasta ja päälliköistä koostuva Asiakasturvallisuus-ryhmä, jossa käsitellään kuukauden aikana tulleet sprot ja haiprot sekä tullessiin muistutuksiin ja kanteluihin annetut vastaukset. Asiakasturvallisuus

ryhmässä sovitaan myös tarvittavista johtamistoimenpiteistä muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin liittyen ja seurataan niiden toteutumista.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja, tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työsuojelupakki on myös väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Lastensuojelun työntekijät ilmoittavat turvallisuuspoikkeamista työsuojelupakissa. Turvallisuuspoikkeamien käsittely kuuluu kyseisen yksikön lähiesimiehen työtehtäviin ja hän ryhtyy ilmoituksen vaativiin toimenpiteisiin. Mikäli epäkohta ei ole poistettavissa lähiesimiehen toimenpiteillä, siirtää hän asian käsittelyn ylemmälle tasolle. Tehtyjä turvallisuuspoikkeamia käsitellään säännöllisesti esimies- ja yhteistoimintakokouksissa.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan tarvittaessa myös lastensuojelun tarve. Sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja lastensuojelun tarpeen arvioinnista. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen ja perheen sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti ja moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Lapsen asia tulee lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikköön arvioitavaksi joko lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton kautta tai kun sosiaalityöntekijä saa muulla tavoin tietää lapsesta, jonka tilanne vaatisi lastensuojelutarpeen selvittämistä. Asiakas tai hänen vanhempansa voivat itse ottaa yhteyttä palvelutarpeen arviointiyksikköön, ja asiakas voi ottaa yhteyttä myös yhdessä ammattihenkilön kanssa. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä myös useat eri viranomaiset. Helsingin lastensuojelussa on käytössä yhteinen tuen tarpeen arvioinnin viitekehys, jota sovelletaan lastensuojeluprosessin eri vaiheissa.

Kun yhteydenotto on tullut, on sosiaalihuollon palveluksessa olevan työntekijän tehtävä arvioida kiireellisen avun tarve välittömästi. Asiakkaalla on myös oikeus palvelutarpeen arviointiin, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja se on aloitettava

viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi on saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä ja sen on valmistuttava viimeistään kolme kuukautta ensimmäisestä yhteydenotosta.

Tuen ja palvelujentarvetta arvioidaan läpi koko lastensuojelun prosessin. Lastensuojelun prosessin aikana lapsella on aina oma vastuusosiaalityöntekijä, joka vastaa lapsen tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnista lastensuojelun asiakkuuden aikana. Lapselle tulee olla nimetty vastuusosiaalityöntekijä, joka vastaa lapsen asioista.

Lapsen palvelutarvetta arvioidaan yhdessä lapsen ja hänen vanhempiansa tai hänen hoidosta vastaavien henkilöiden kanssa yhteistyössä. Arviointia toteutetaan tapaamalla lasta sekä yhdessä vanhempien kanssa että yhteistyöverkostoissa. Lapselle mahdollistetaan pääsääntöisesti myös omat kahdenkeskiset tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa ja lastensuojelun keskeinen periaate on lapsen oman näkemyksen kartoittaminen ja kuuleminen.

Lapsen asioissa tehdään moniammatillista yhteistyötä lastensuojelun koko prosessin ajan. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työryhmissä on moniammatillinen edustus. Lastensuojelun avohuollon ja sijoituksen sosiaalityön asiakkuuden aikana vastuusosiaalityöntekijä tekee moniammatillista yhteistyötä arvioidessaan lapsen palvelutarvetta lastensuojelun prosessin eri vaiheissa. Asiakassuunnitelmaa tehdessä käytetään tuen tarpeen arviointimallia. Lapsen, hänen perheensä ja muun verkoston kanssa arvioidaan edellisen asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutumista ja työtapojen toimivuutta.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joiden pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatusta tai palvelusuunnitelma. Lapsi tai huoltaja voivat olla eri mieltä tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä, jolloin nämä eriävät näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Lastensuojelussa asiakassuunnitelmia tehdään lastensuojelun avohuollon asiakaslapsille, huostaan otetuille sekä jälkihuollossa oleville lapsille. Kaikkien lastensuojelun asiakaslasten suunnitelmat ovat muutoin sisällöltään ja periaatteiltaan samat, mutta huostaan otetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleen yhdistämisestä. Huostaan otetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana.

Helsinki

Jälkihuollossa olevaa lasta tai nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tunnettava asiakkaana oleva lapsi henkilökohtaisesti ja tavattava lasta riittävän usein. Tämän takia sosiaalityöntekijä tapaa lasta myös kahden kesken ja kirjaa lapsen tarvitsemat tapaamiset asiakassuunnitelmaan.

Asiakassuunnitelman kannalta tärkeitä vaiheita ovat asiakkuuden alku, palveluiden hakeminen lapsen ja perheen tueksi, tavoitteiden saavuttamisen yhteinen arviointi, lapsen ja perheen tilanteessa ja tuen tarpeessa tapahtuvat muutokset, lastensuojelulain mukainen sijoitus ja lapsen asioissa järjestettävät verkostoneuvottelut eri tukea antavien viranomaisten kanssa.

Asiakassuunnitelma on tarkistettava vähintään kerran vuodessa. Käytännössä asiakassuunnitelma on tarkistettava ja sitä on muutettava aina kun lapsen ja perheen tuen tarve oleellisesti muuttuu. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakassuunnitelman ja antaa sen kirjallisena asianosaisille.

Asiakassuunnitelma toimii myös palvelujen hakemisen perustana, koska välttämättömät lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut niiden tarpeen lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. Lastensuojelun palveluista tehdään aina päätös, joka annetaan tiedoksi asianosaisille. Myös kielteiset päätökset on annettava tiedoksi, jotta asianosainen voi hakea niihin muutosta muutoksenhakuohjeen mukaisesti.

Lastensuojelun asiakkuuden perusteena on aina se, että lapsen huoltajien, vanhempien tai muiden läheisten tai peruspalveluiden ja sosiaalihuollon palveluiden lapsen suojele ei ole riittävää, vaan lapsi tarvitsee lastensuojelun sosiaalityötä, tukitoimia ja palveluja. Lastensuojelun asiakkuus lopetetaan silloin, kun on saavutettu asiakassuunnitelman mukainen riittävän pysyvä muutos lapsen elämässä, jolloin lastensuojelun asiakkuutta ja tukea ei enää tarvita. Lastensuojelun asiakkuus päättyy kuitenkin, kun lapsi täyttää 18 vuotta. Lastensuojelun jälkihuollon asiakkuuden osalta lapsella on oikeus jälkihuoltoon 25:een ikävuoteen asti. Jälkihuolto-oikeudesta säädetään lastensuojelulaissa.

7.3 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 suojaaa 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.

Lastensuojelussa selvitetään lapsen toivomukset ja mielipide sekä otetaan ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti sekä siten, että

Helsinki

siitä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö kirjataan lapsen asiakastietoihin. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta.

Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa, ja hänellä on oikeus käyttää huoltajan tai muun laillisen edustajan ohella erikseen puhevaltaansa itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Joissakin tilanteissa lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa. Myös lapsen vanhempia tai muuta asianosaista kuullaan lasta koskevassa päätöksenteossa.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa.

Sosiaalihuollon edustaja on mukana lapsen tekemäksi ilmoitetun rangaistavan teon esitutkinnassa ja tuomioistuinkäsittelyssä sekä käsiteltäessä oppivelvollisen lapsen koulusta erottamista koskevaa asiaa opetustoimesta vastaavassa toimielimessä, jollei läsnäolo ole ilmeisen tarpeetonta.

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Lastensuojelussa palveluja toteutetaan lapselle tai nuorelle lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden keskeisenä tavoitteena on varmistaa huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen tai lapsen tai toisen henkilön suojaaminen. Rajoitustoimenpiteitä ei saa käyttää muuhun kuin kussakin rajoitussäännöksessä ilmenevään tarkoitukseen. Rajoitusten käyttäminen esimerkiksi rangaistuksena on kiellettyä.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ovat liikkumisvapauden rajoittaminen, yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, kiinnipitäminen, eristäminen ja erityinen huolenpito.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa pääsääntöisesti vain sijaishuollossa olevaan ja laitoshoitoon sijoitettuun lapseen. Yhteydenpidon rajoittamista koskevaa päätöstä voidaan kohdistaa myös perhehoitoon sijoitettuun lapseen.

Rajoitustoimenpiteistä tehdään joko kirjaus tai kirjallinen päätös ja ne on annettava lapselle tiedoksi samalla, kun hänelle selitetään rajoitustoimenpiteiden sisältö ja tarkoitus. Useimmista rajoitustoimenpidepäätöksistä asiakkaalla on oikeus valittaa.

7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali - ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan.

Hyvää kohtelua lastensuojelussa on, että asiakas kokee, että hänen asiansa otetaan käsittelyyn, hänen asian käsittelyyn on varattu aikaa ja hän saa kiireetöntä palvelua ja asiakkaan asiaan paneudutaan.

Lastensuojelussa otetaan puheeksi vaikeita lasta koskevia asioita, jotka saattavat olla perheelle hyvinkin arkaluontoisia. Lastensuojelun tavoitteena on lisätä lapsen ja perheen hyvinvointia. Lastensuojelussa pyritään kohtaamaan asiakas kunnioittavasti ja mahdollistamaan turvallinen ympäristö asioiden käsittelemiseen. Sosiaalityöntekijä pyrkii kohtaamaan asiakkaan ja hänen tilanteensa sensitiivisesti ja arvostavasti.

Lastensuojelussa pyritään kunnioittamaan asiakkaan toiveita esimerkiksi tapaamispaikasta ja asian käsittelytavasta. Asiakkaan hyvää kohtelua on asiakkaan kuuntelemista ja vaikeiden tunteiden vastaanottaminen.

Hyvää kohtelua on, että asiakkaalla on riittävästi tietoa siitä, miten hänen lastensuojelun prosessinsa etenee, mihin lastensuojelun tapaamisilla pyritään sekä mikä on asiakastyön suunnitelma ja tavoite. Asiakkaalla tulee olla tiedossa, kuka käsittelee hänen asiaansa ja mitä työskentely sisältää.

Lastensuojelun tehtävä on suojella lasta ensisijaisesti yhteistyössä vanhempien ja lapsen läheisten kanssa. Lastensuojelussa lapsen ja vanhempien näkemykset saattavat olla keskenään ristiriidassa ja lastensuojelun näkökulmasta vanhemmat ja lastensuojelu näkevät lapsen edun eri tavoin. Siitä huolimatta lastensuojelussa pyritään työskentelemään lasta ja vanhempaa kunnioittavasti ja avoimesti puhuen ristiriitaisistakin näkemyksistä ja etsien lapsen edun toteutumista.

Sosiaalityöntekijältä odotetaan avoimuutta ja rehellisyyttä asiakkaan asian käsittelemisestä ja työskentelystä. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään ja asiakkaalla on niihin oikeus. Asiakas voi esittää oman näkemyksen kirjauksista ja asiakkaan näkemys tulee kirjata asiakkaan tietoihin. Hyvää kohtelua on esimerkiksi asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Lastensuojelussa asiakkaana on lapsi ja lapsella on vastuusosiaalityöntekijä, joka tapaa lasta säännöllisesti kahden kesken. Sosiaalityöntekijä selvittää lapsen mielipidettä ottaen huomioon lapsen ikätaso siten, että lapsen mielipiteen selvittämiseen käytetään lapsen ikätasosta kerrontaa tukevia menetelmiä.

Helsinki

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, hän voi ottaa asia puheeksi sosiaalityöntekijän kanssa, jolla on velvollisuus ohjata ja neuvoa asiakasta asian saamiseksi käsittelyyn. Jos asiakas kokee, ettei hän voi ottaa asiaa puheeksi sosiaalityöntekijän kanssa, voi asiakas ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijän esihenkilöön, sosiaaliasiamieheen tai tehdä muistutuksen tai kantelun valvontaviranomaisille.

7.6 Osallisuus

Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat esim. kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa.

Helsingin lastensuojelussa lapsen osallisuus omassa asiassa on keskeinen laatutekijä. Lapsi on osa omaa perhettään, joten lapsen huoltajien, vanhempien ja muiden lapsen läheisten osallisuus lastensuojeluasiassa on myös tärkeä laatutekijä. Lastensuojelun osallisuudella tarkoitetaan sitä, että lapsella on mahdollisuus osallistua omaan asiaansa itselleen sopivalla tavalla, lapsi ja asianosaiset saavat riittävästi tietoa omista oikeuksistaan, lastensuojelun toimintatavoista, lastensuojelun lakiperusteista, oman lastensuojeluasian etenemisestä ja omaan lastensuojeluasiaan osallistuvista henkilöistä ja heidän osuudestaan omaan asiaan.

Lastensuojelun päätöksiä valmisteltaessa kuullaan ja selvitetään asianosaisten mielipiteet, mutta lopullisessa päätöksenteossa voidaan joutua tekemään päätös asianosaisten mielipiteen vastaisesti. Tällaisessa tilanteessa voi syntyä kokemus siitä, että ei ole tullut kuulluksi. Lastensuojelun päätöksissä on aina valitusmahdollisuus.

Lastensuojelun tavoitteena on luoda luottamuksellinen suhde lastensuojelun asiakaslapseen ja lapsen läheisiin niin, että he kokevat tulevansa kuulluiksi ja nähdyiksi ”omina itsenään” ja että heidän itse esittämät asiat ymmärretään heidän tarkoittamallaan tavalla.

Lapsi tarvitsee tukea lastensuojelun työntekijältä oman mielipiteen ilmaisemiseen monessa tilanteessa lastensuojelun asiakkuuden aikana. Neuvotteluissa on varmistettava lapsen mielipiteen tuominen mukaan joko niin, että tuetaan lasta neuvottelussa tai sitten tuodaan lapsen mielipiteet neuvotteluun.

Lastensuojelussa pyritään kaikkiin keinoin hyvään yhteistyöhön lapsen läheisten kanssa, koska se on lapsen edun mukaista. Joissakin tilanteissa lastensuojelun sosiaalityöntekijän on tavattava lasta

Helsinki

huoltajien tahdon vastaisesti. Lastensuojelulaissa tällaiset tilanteet on tarkoin määritelty ja sosiaalityöntekijä tiedottaa näissä tilanteissa asianosaisille lain mukaisesti.

Lapsen kuulluksi tulemista ja osallistumista vahvistetaan lastensuojelussa käyttämällä vuorovaikutuksen tukena siihen sopivia menetelmiä kuten erilaisia kuvakortteja, pelejä, piirtämistä jne. Lastensuojelussa on käytössä myös lapsen ja läheisen osallisuutta vahvistavia menetelmiä kuten läheisneuvonpito. Lapsen osallisuutta voidaan vahvistaa myös niin, että hän voi ottaa itselleen tukihenkilön haluamiinsa tilanteisiin.

Lapsen kuulluksi tulemisen ja osallisuuden toteutuu myös lapsen asioiden ja mielipiteiden kirjaamisessa lapsen asiakirjoihin. Lapsi ja lapsen huoltajat saavat kaikki lapsen asiakirjat ja lasta koskevat kirjaukset nähtäväkseen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen etua tilanteissa, jossa se on ristiriidassa vanhempien etujen kanssa. Sosiaalityöntekijän on käsiteltävä lapsen kertomusta erityisen hienotunteisesti ja harkiten.

Helsingin lastensuojelussa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä tehtävä on valvoa asiakkaanaan olevan lapsen edun toteutumista kaikissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijä toteuttaa lapsen etua yhteistyössä lapsen vanhempien kanssa. Joissakin tilanteissa lapsi tarvitsee ulkopuolisen edunvalvojan.

Lastensuojelussa on kuultava 12 vuotta täyttänyttä lasta kaikissa häntä koskevissa päätöksissä ja hänellä on huoltajan ohella erillinen puhevalta häntä koskevissa asioissa. Tämä tarkoittaa sitä, että 12-vuotiaalla lapsella on oikeus saada päätökset tiedoksi ja hänellä on oikeus valittaa päätöksistä. 12-vuotias lapsi tarvitsee tukea silloin, jos hän on erimielinen päätöksistä huoltajien kanssa. Alle 12-vuotiaiden lasten mielipide on selvitettävä häntä koskevissa lastensuojelun ratkaisuissa hänelle sopivalla tavalla.

Lapsen vanhempien, huoltajien ja läheisten osallisuudessa on samat periaatteet kuin lapsen osallisuudessa. Tärkeänä erona on lapsen ”oman äänen”, lapsen tarpeiden, toivomusten, tuen ja suojelun tuominen kaikkeen tekemiseen mukaan. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhemmat ja muut läheiset tarvitsevat myös tukea.

Lastensuojelun sosiaalityön yksiköt keräävät asiakkailtaan asiakaspalautetta erilaisilla kyselyillä. Lastensuojelun työntekijät ottavat mielellään vastaan välitöntä palautetta, koska sen perusteella toimintaa voidaan heti arvioida ja tehdä siihen tarvittavia muutoksia. Muita tärkeitä asiakkaiden asiantuntijuuden esille tuomisen mahdollisuuksia ovat Helsingissä jatkuvasti toimivat lastensuojelun lasten omat kokemusasiantuntijaryhmät sekä vanhempien kokemusasiantuntijaryhmät. Ryhmät tuottavat tietoa oma-aloitteisesti lastensuojelun työntekijöille, mutta lastensuojelun työntekijät myös kysyvät ryhmiltä näkemyksiä lastensuojelun toimintatapoihin. Kokemusasiantuntijaryhmät esittävät näkemyksiään myös Helsingin kaupungin poliittisille päättäjille ja valtakunnallisesti.

Helsingin lastensuojelussa tuetaan lasten ja vanhempien osallisuutta järjestämällä erilaisia vertaistukiryhmiä lastensuojelun asiakaslapsille, nuorille, perheille ja vanhemmille. Ryhmien tarkoituksena on tukea ja tarjota mahdollisimman monia osallistumisen muotoja. Helsingin kaupungissa toteutetaan lastensuojelussa yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien tavoitetta. Yhdenvertainen osallistuminen tarkoittaa sitä, että jokaisella on mahdollisuus olla

Helsinki

osallisena riippumatta siitä, millä alueella hän asuu tai missä lastensuojelun yksikössä hän on asiakkaana.

7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja auttaa, kun on avun tarvetta seuraavissa asioissa:

- Hoitoonpääsyn ongelmat
- Hoitopaikan valinnat
- Ongelmia palvelujen toteuttamisessa
- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi ottaa myös yhteyttä, kun on kysyttävää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Yleensä aina kannattaa selvittää asia ensin siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiakas voi olla yhteydessä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiin, kun tarvitsee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai jos kokee, että häntä ei ole kohdeltu hyvin. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.

Puhelinneuvonta on maanantai, keskiviikko ja torstai klo 9 - 11.30, ti klo 12 - 14.30, palvelunumero on (09) 3104 3355.

- Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen □ Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi □ Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-japotilasasiamies.

7.8 Neuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa.

Terveysneuvonta puh. **09 310 10023**, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden. Soittakaa terveysneuvontapuhelimeen, kun tarvitsette sairauksien hoito-ohjeita.

Sosiaalipäivystys puh. **0206 96006**

- Antaa tukea ja neuvontaa myös iltaisin ja viikonloppuisin.
- Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

Helsinki

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

Kriisipäivystys puh. 09 3104 4222

– Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa. – Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

Sosiaalityön yksiköissä on toimipistekohtaiset päivystysnumerot asiakaspalvelua varten.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi toimittaa muistutuksen suoraan Helsingin kaupungin kirjaamoon, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki. 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 sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

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 kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Asiakkaan asiaa hoitaneilta työntekijältä tai/ja hänen esimieheltään pyydetään selvitys muistutukseen liittyvistä asioista, jonka perusteella päällikkö valmistelee yksikön vastauksen. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja toimintapöytäkirjoihin puututaan välittömästi.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä kanteluista ja muistutuksista tulee kohtuullisen paljon ja määrärajoissa pysymisen turvaamiseksi on kanteluiden ja muistutusten käsittelyyn ja valmisteluun kohdennettu esihenkilöiden työpanoksen lisäksi 1,5 asiantuntijan työpanos

Asiakas voi hakea vahingonkorvauslain perusteella korvausta sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot. Hakemus jätetään asiakkaan asiaa hoitavaan toimipisteeseen.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määrääjät

Lapsen palvelutarpeen arvioinnista säädetään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaissa. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Lainsäädännössä on säädetty erikseen palvelutarpeen arviointia koskevia määräaikoja:

- kiireellinen lastensuojelun tarve on arvioitava välittömästi. Lisäksi on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 § mukainen palvelutarpeen arviointi. Arviointi on aloitettava viimeistään 7 arkipäivän sisällä ja arvioinnin on valmistuttava 3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta
- erityistä tukea tarvitsevan lapsen kiireellinen avun tarve on arvioida välittömästi. Arviointi on aloitettava viimeistään 7 arkipäivänä vireille tulosta ja palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään 3 kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu (Lsl 34 §). Sosiaalihuoltoa koskeva päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa tilanteissa ilman aiheeton viivytystä. Sosiaalihuoltoa koskeva päätös on toimeenpantava viimeistään 3 kuukauden kuluessa vireille tulosta (Shl 45 §).

Keskeisenä riskitekijänä palvelujen tuottamiselle ja määräaikojen noudattamiselle on sosiaalityöntekijöiden saatavuus, joka näkyy työntekijävajeena.

Riskin hallinta:

Jokaisella lastensuojelun avohuollon ja sijoituksen sosiaalityön asiakkaalla on nimetty vastuusosiaalityöntekijä sekä palvelutarpeen arvioinnin aikana palvelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä. Vastuusosiaalityöntekijän poissa ollessa lapsen asioista vastaa joko työpari tai johtava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun avohuollon, sijoituksen sosiaalityön sekä lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen esimieskokouksissa seurataan kuukausittain työryhmien asiakasmääriä ja työtilannetta suhteessa täytettyihin virkoihin. Ensisijaisesti johtavat sosiaalityöntekijät tasaavat työmääriä työryhmänsä sosiaalityöntekijöiden kesken. Mikäli työryhmän tilanne ei mahdollista sisäistä tasaamista, yksikön johtavat sosiaalityöntekijät tasaavat työmäärää työryhmien kesken. Esihenkilökokouksen päätöksellä sovitaan tarvittaessa myös siitä, ettei asiakassiirtoja työryhmien välillä toteuteta, uudet asiakkaat ohjataan toisiin työryhmiin tai jokin muu työryhmä ottaa vastuulleen osan asiakkaista. Päivystysvelvollisuus voidaan siirtää toiseen työryhmään, mikäli tilanne näin vaatii.

8.2 Palvelun toteutus ja valvonta

8.2.1 Lapsen osallisuus

Helsinki

Lapsen osallisuuden toteutumattomuus voi olla riskinä kaikissa lastensuojelun sosiaalityön yksiköissä, jos lasten henkilökohtaisia tapaamisia ei järjestetä riittävästi ja työskentely on liian aikuiskeskeistä. Luottamuksen rakentuminen sosiaalityöntekijän ja lapsen välillä vie oman aikansa eikä lasta voi kiirehtiä. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan erityistä taitoa kohdata ja rakentaa vuorovaikutusta erilaisten ja eri-ikäisten lasten kanssa.

Eryteisesti lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työskentelyssä lapsen osuus voi olla irrallinen lastensuojeluilmoituksen ja lastensuojelun tarpeen selvityksen aikana eikä lapselle tule ymmärrystä kokonaistilanteesta. Kolmen kuukauden aikaraja määrittää arvioinnin muotoutumisen niin, että fokus siirtyy lapsen huomioimisesta ja auttamisesta mahdollisimman sujuvaan ja nopeaan prosessiin.

Riskin ennaltaehkäisy:

- Uusia sosiaalityöntekijöitä rekrytoitaessa ja perehdyttäessä kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutustaitoihin.
- Sosiaalityöntekijät koulutetaan lapsen osallisuuden eri muotoihin.
- Lapsi huomioidaan riittävällä tavalla eri prosessien vaiheissa.
- Sosiaalityöntekijä huolehtii omien asiakkaidensa osalta asiakassuunnitelmassa mainittujen tapaamisten toteutumisen. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa työryhmänsä sosiaalityöntekijöiden tapaamisia ja välitöntä asiakastyötä.
- Lastensuojelun johtoryhmä seuraa säännöllisesti lasten kahdenkeskisten tapaamisten ja välittömän asiakastyön määrää.

8.2.2 Yhteistyö lapsen vanhempien kanssa

Yhteistyösuhteen muodostaminen ja vanhempien kanssa työskentely voi epäonnistua kaikissa lastensuojelun sosiaalityön yksiköissä. Riskinä on tuolloin, että vanhemmat ovat epätietoisia lastensuojeluprosessin vaiheesta, heihin kohdistuvista odotuksista ja suunnitelluista toimenpiteistä. Jos sosiaalityöntekijän ja vanhempien välinen luottamus ja yhteistyösuhde ei toimi, lapsen ja perheen kanssa työskentely sekä lastensuojelun tarkoitus ei toteudu.

Riskin ennaltaehkäisy:

- Uusia sosiaalityöntekijöitä rekrytoitaessa ja perehdyttäessä kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutustaitoihin.
- Osaamisen kehittäminen siten, että sosiaalityöntekijät koulutetaan osallisuuden eri muotoihin.
- Vanhempien näkemykset ja mielipiteet oman lapsensa asiassa huomioidaan kaikissa yksiköissä.
- Lastensuojelun johtoryhmä seuraa säännöllisesti asiakassuunnitelmien ja välittömän asiakastyön määrää.

8.2.3 Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku

Helsinki

Viranomaisyhteistyön toimimattomuus ja yhteistyön pulmat heikentävät asiakkaan saamaa palvelua monin eri tavoin. Asiakkaan tilanteesta tai palveluista ei päästä yhteisymmärrykseen eikä asiakkaalle kyetä tekemään hänen tarpeitaan vastaavaa asiakassuunnitelmaa. Asiakas voi kokea joutuvansa viranomaisten pallottelemaksi. Lapsen tai vanhemman näkemykset saattavat jäädä huomiotta.

Riskin ennaltaehkäisy:

- Päälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat yhteistyön periaatteiden sopimisesta eri yhteistyökumppanien kanssa jekä tiedon välittämisestä eri viranomaisten toiminnan periaatteista. Yhteistyöohjeet kootaan sisäiseen intraan, Helmeen, jossa ne ovat työntekijöiden saatavissa.
- Sosiaalityöntekijä varmistaa tiedonkulun asiakkaan ja muun verkoston kesken tavoitteena yhteinen asiakassuunnitelma ja yhteisesti jaettu ymmärrys asiakkaan tarpeista.
- Sosiaalityöntekijä pyytää tarvittaessa yhteistyökumppaneilta lausunnot ja muuta kirjallista materiaalia arvioidakseen lapsen edun mukaista työskentelyä.
- Sosiaalityöntekijät koulutetaan työskentelemään monitoimijaisissa verkostoissa sekä toimimaan asiakkaan edun ajajana.

8.2.4 Asiakassuunnitelmien toteutuminen

Asiakassuunnitelmat ovat sosiaalityön ja asiakkaiden keskeinen dokumentti lastensuojelun avohuollon, sijoituksen sosiaalityön ja jälkihuollon yksiköissä. Asiakassuunnitelmassa määritetään lapsen ja perheen tuen tarpeet ja palvelut. Asiakassuunnitelmat tulee tehdä vuosittain ja aina palveluja suunniteltaessa. Riskinä on, että asiakassuunnitelmaa ei laadita aidosti yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas ei ole välttämättä motivoitunut suunnitelman tavoitteisiin tai ymmärtänyt suunnitelmaa. Asiakassuunnitelmaan määritellyt palvelut voivat olla sellaisia, joita asiakas ei kykene tai halua ottaa vastaan. On myös mahdollista, että sosiaalityöntekijän arvioimat asiakkaan tarvitsemat palvelut eivät ole lastensuojelun toteutettavissa.

Riskin ennaltaehkäisy:

- Sosiaalityöntekijät vastaavat asiakassuunnitelmien lakisääteisestä päivittämisestä.
- Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat työryhmänsä sosiaalityöntekijöiden asiakassuunnitelmien toteuttamista ja ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin.
- Lastensuojelun sosiaalityön esihenkilökokouksissa seurataan säännöllisesti asiakassuunnitelmien toteutumista.
- Sosiaalityöntekijät koulutetaan osallistavaan kirjaamiseen.
- Asiakassuunnitelma laaditaan asiakkaan tuen tarve ja näkemykset huomioiden.
- Perehdytysvaiheessa sosiaalityöntekijät koulutetaan tuen tarpeen arviointimalliin sekä osallistavaan ja verkostomaiseen asiakassuunnitelman laatimiseen.

8.2.5 Tasalaatuinen palvelu

Kaikissa sosiaalityön yksiköissä riskinä on, että työn vaikuttavuutta ei pystytä mittaamaan riittävän kattavasti ja arvioimaan, ovatko toimenpiteet parantaneet asiakkaiden toimintakykyä ja vähentäneet lastensuojelun tarvetta. Samassa palvelussa olevat eri asiakkaat voivat saada eri

Helsinki

laatuista tai eri tavalla vaikuttavaa palvelua. Riski voidaan tunnistaa asiakkaan antaman palautteen perusteella ja työntekijän/työnantajan havainnon perusteella. Riski voi tulla näkyviin myös laadun mittauksessa. Tasalaatuisen palvelun puutteeseen vaikuttaa useat eri tekijät, muun muassa työntekijän oma toiminta ja suhde asiakkaaseen, asiakasmäärä sekä asiakastyötä tekevien resurssivaje.

Riskin ennaltaehkäisy:

- Asiakassuunnitelmaa tehtäessä arvioidaan aina työn ja palveluiden vaikuttavuus yhdessä asiakkaan kanssa.
- Sosiaalityön esimiehet seuraavat säännöllisesti SPro-ilmoituksia, asiakaspalautteita, asiakasmääriä ja resurssitilannetta sekä tekevät tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

8.2.6 Siirtymävaiheet

Lastensuojelun asiakkuus siirtyy palvelutarpeen arvioinnista lastensuojelun avohuoltoon, avohuollosta sijoituksen tai jälkihuollon sosiaalityöhön sekä sijoituksen sosiaalityöstä jälkihuoltoon. Kaikissa lastensuojelun asiakkuuden siirtymävaiheissa riskinä on, että asiakkaan saama palvelu viivästyy tai keskeytyy. Siirtymävaiheissa tulisi asiakassuhde kyetä siirtämään samanaikaisesti asiakkaan tietojen kanssa. Siirtoneuvotteluille voi olla kuitenkin hankalaa löytää aikaa nopealla aikataululla. Siirtymävaiheissa uusi sosiaalityöntekijä voi myös aloittaa asiakkaan tilanteen uudelleen arvioinnin varsinkin, jos dokumentointi asiakkaan tilanteesta ei ole ajantasaista tai se on puutteellista.

Riskin ennaltaehkäisy:

- Huolehditaan dokumentoinnin ajantasaisuudesta.
- Sovitaan siirtoneuvottelut viipymättä.
- Uusi sosiaalityöntekijä panostaa siirtymävaiheeseen tapaamalla asiakasta henkilökohtaisesti riittävän usein.
- Sosiaalityön esimiehet seuraavat säännöllisesti SPro-ilmoituksia ja asiakaspalautteita sekä tarkistavat yhteistyökäytäntöjä tehden tarvittavat korjaavat toimenpiteet ennakolta.

8.2.7 Sijaishuolto

Sijaishuollon asiakasohjaus vastaanottaa lasten paikkavaraukset sijaishuoltoon. Lastensuojelulain mukaisesti lapselle pyritään tarjoamaan ensisijaisesti sijaishuoltopaikka perhehoidossa, mikäli se on lapsen edun mukaista. Muussa tapauksessa järjestetään laitoshoidon. Riskinä sijaishuollon palvelun järjestämisessä on palvelun heikko laatu, palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeeseen tai palvelua ei kyetä tarjoamaan. Palvelun laatuun liittyvän riskin toteutumista ennaltaehkäistään sijaishuollon asiakasohjauksen tekemillä säännöllisillä ohjaus- ja valvontakäynneillä sijaishuoltopaikkoihin. Käyntien yhteydessä kuullaan myös lasten näkemykset sijaishuollosta. Asiakasohjaukseen kertyvä sijaishuoltopaikkojen tuntemus mahdollistaa lapsen tarpeiden mukaisen sijaishuoltopaikan osoittamisen hänelle. Omien sijaishuollon palvelujen lisäksi hankitaan ostopalveluja sijaishuoltopaikkojen riittävyyden turvaamiseksi.

Helsinki

Riskin toteuduttua sijaishuollon asiakasohjaus pyytää epäkohtailmoitusten johdosta sijaishuoltoapaikan selvityksen ja tekee tarvittaessa tarkastuskäynnin yksikköön sekä esittää yksiköltä vaadittavat korjaavat toimenpiteet. Lasten sijoitusten toteutumista seurataan vuosittain koottavalla yhteenvedolla ennakoimattomasti tapahtuneista perhe- ja laitoshoidon siirroista.

8.2.8 Lastensuojelun sosiaalityön asiakasmitoitus

Vuoden 2022 alusta tuli voimaan lastensuojelulain muutos, joka edellyttää, että kunkin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla voi olla korkeintaan 35 asiakasta/sosiaalityöntekijä. Vuoden 2024 alusta asiakkaita voi olla 30/lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Asiakasmitoituksen varmistamiseksi on rakennettu seurantajärjestelmä. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä viikoittain. Uusia asiakkaita jaetaan ainoastaan sosiaalityöntekijöille, joilla on asiakkaita alle lakisääteisen enimmäismitoituksen. Lastensuojelun sosiaalityön yksiköiden päälliköt yhdessä lastensuojelun ja perhesosiaalityön johtajan kanssa käyvät kuukausittain läpi kaikkien sosiaalityön tiimien sekä yksittäisten työntekijöiden asiakasmäärät. Tarvittaessa lastensuojelun johto ryhtyy toimenpiteisiin, jos asiakasmäärä uhkasi ylittyä.

8.3. Muut palvelut

8.3.1 Terveyden- ja sairaanhoito

Yksiköissä tulee varmistaa asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito. Sijoitetun lapsen osalta sosiaalityöntekijä varmistaa sijaishuoltoapaikalta, että lapsi on käynyt vuosittain terveystarkastuksessa ja kirjaa tämän lapsen tietoihin.

8.3.2 Ostopalveluna tuotetut palvelut

Oman toiminnan lisäksi Helsingin lastensuojelussa hankitaan ostopalveluina lastensuojelun sijaishuollon palveluja ja palveluja käytettäväksi avohuollon tukitoimena. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia ja omilta palveluilta edellytetään samaa laatutasoa. Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Asiakasohjaus ohjaa lapsia sekä omiin avopalveluihin että sijaishuoltoyksiköihin että ostopalveluna tuotettuun avopalveluun tai sijaishuoltoon.

Riskinä ostopalveluja käytettäessä on palvelun heikko laatu, palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeeseen tai palvelua ei kyetä tarjoamaan. Riskiä voidaan ennaltaehkäistä kattavilla sopimuksilla, sopimusvalvonnalla ja yhteistyöllä palveluntuottajien kanssa. Helsingin kaupungin ympärivuorokautiset lastensuojelun palvelut ja useimmat avohuollon tukitoimenpiteenä käytettävät palvelut on kilpailutettu ja käyttö perustuu puitesopimukseen. Lisäksi tehdään tarvittaessa suorahankintoja, kun se on lapsen edun mukaista. Valvontatyöryhmä ohjaa ja valvoo avohuollon ja sijaishuollon palveluja suunnitelmallisesti.

Epäkohtailmoitusten johdosta valvonta pyytää sijaishuoltopaikan selvityksen ja tekee tarvittaessa tarkastuskäynnin yksikköön sekä esittää yksiköltä vaadittavat korjaavat toimenpiteet. Valvontatyöryhmä tekee yhteistyötä muiden kuntien sekä aluehallintovirastojen kanssa.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esimies vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystoimialan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevista tarjouspyynnöistä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä. [9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne](#)

Nimike	Määrä
Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi ja tuki	
Sosiaalityöntekijä	62
Johtava sosiaalityöntekijä	7
Sosiaaliohjaaja	12
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö	
Sosiaalityöntekijä	107
Sosiaaliohjaaja	6
Johtava sosiaalityöntekijä	16
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Sijoituksen sosiaalityö	
Sosiaalityöntekijä	52

Helsinki

Johtava sosiaalityöntekijä	9
Sosiaaliohjaaja	4
Psykoterapeutti	4
Johtava psykoterapeutti	1
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Yhteensä	283

9.3 Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

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

Lastensuojelun sosiaalityön keskeinen riskitekijä on henkilökunnan saatavuus, vaihtuvuus ja osaaminen. Lastensuojelun asiakkaan oikeus laadukkaaseen lastensuojelutyöhön lastensuojelulain ja Helsingin lastensuojelun sosiaalityön periaatteiden mukaisella tavalla vaarantuu, mikäli henkilöstöresurssi ei ole täysimittaisessa käytössä.

Sosiaalityön yksiköillä on säännöllinen asiakasmäärien seuranta ja tarvittaessa asiakasmääriä tasataan sosiaalityöntekijöiden ja alaysiköiden välillä. Sosiaalityöntekijöiden rekrytointiin, perehdyttämiseen ja osaamisen kehittämiseen panostetaan sosiaalityön yksiköiden yhteistyöllä ja henkilöstöhankintayksikön yhteistyöllä. Jokaisella sosiaalityön yksiköllä on varautumissuunnitelma henkilöstövajetilanteita varten.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on eri ammattiryhmistä koostuva työntekijälähettiläiden ryhmä. Työntekijälähettiläät suunnittelevat ja toteuttavat toimintaa mm. yhteistyössä eri yliopistojen ja oppilaitosten kanssa. Avohuollon sosiaalityössä on perehdytysohjelma, jossa kiinnitetään erityistä huomiota asiakassuunnitelmiin, dokumentointiin, osallisuuteen ja henkilökunnan jaksamiseen.

Sijoituksen sosiaalityön yksikkö osallistuu lastensuojelun ja henkilöstöhankinnan yhteiseen sosiaalityöntekijöiden saatavuutta parantavaan hankkeeseen ja yliopistoyhteistyöhön yhdessä muiden sosiaalityön yksiköiden kanssa. Uusia työntekijöitä varten yksiköllä on laitoshoidon ja perhehoidon sosiaalityön perehdyttämissuunnitelmat ja perehdyttäminen toteutuu moniammatillisesti. Sosiaalityöntekijöiden mentorikoulutus mahdollistaa mentoroinnin käyttöönoton.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämiseksi.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan 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 toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot 31.5.2018 mennessä ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja

työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali- ja terveystoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

Riskinä on, että työntekijät joilla ei ole rokotussuojaa mahdollisesti tartuttavat riskiryhmään kuuluvan asiakkaan, muita työntekijöitä tai sairastuvat itse. Riskin toteutuminen on mahdollinen. Ennaltaehkäisynä toimii mahdollisimman kattavasta rokotussuojasta huolehtiminen ja esimiesten suorittama seuranta. Tarvittaessa esimiehet ryhtyvät ohjeistusten mukaisiin toimenpiteisiin riskien ennaltaehkäisemiseksi esimerkiksi siirtää työntekijän työskentelemään muiden kuin riskiryhmiin kuuluvien asiakkaiden kanssa.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Toimialalle vuokrattuja toimitiloja ja niihin liittyviä vuokra- ja muita kiinteistöjen ylläpitoon liittyviä sopimuksia sekä erilaisia toimitiloihin liittyviä muutos- tai korjaushankkeita hallinnoidaan keskitetysti toimialan tilapalveluissa. Toimitilojen hallinnointi tehdään Koki-tilarekisterin kautta. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan toimintojen kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

- 1) palvelutilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Suunnittelun apuna käytetään ”Viikkotyöajan mukainen tilatarvelaskelma” lomaketta
- 2) jokaisella työntekijällä on käytössään enintään yksi työ- tai kirjaamispiste ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään
- 3) tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat)
- 4) kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät lisä- tai väistötilojen hankintaa tai uuden toiminnan tarvitsemia tiloja on täytettävä ”Esitey toiminnan tai tilatarpeen muutoksesta” -lomake. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistönhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut.

Helsinki

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöille on tehty 24.4.2018 erityinen työolosuhteiden kehittämissuunnitelma. Keskeistä on, että työtilat tukevat vaativaa asiakastyötä. Työtilojen tulee mahdollistaa asiakasvastaanotto, dokumentointi, salassa pidettävien asiakirjojen säilytys, puhelut, työparin ja johtavan sosiaalityöntekijän konsultaatio, tiimityö sekä vaativien asiakastilanteiden purkaminen. Sosiaalityön tiimien esimiehineen tulee sijoittua toistensa välittömään läheisyyteen. Lisäksi työtilojen käyttö suunnitellaan työturvallisuus huomioiden.

Kyetäkseen tekemään laadukasta työtä sosiaalityöntekijät tarvitsevat selkeästi nimetyn oman työpisteen ja riittävät säilytystilat käyttöönsä. Monitoimitiloissa tulee olla työpisteiden lähetyvillä riittävästi hilja-huoneita ja puhelinhuoneita, mikäli omia/ jaettuja työhuoneita ei ole mahdollista järjestää. Sosiaalityöntekijällä tulee olla mahdollisuus keskittymistä vaativaan työskentelyyn.

10.2. Toimistopalvelut

Kaksi toimistoapalvelujen työryhmää tarjoaa tukipalveluja kolmelle sosiaalityön yksikölle ja lisäksi lastensuojelun palveluille ja lastenkotitoiminnalle. Toimistopalvelut sijoittuvat Hallintoon keskitettyihin toimistopalveluihin. Kunkin työryhmän toimintaa johtaa toimistoesimies.

11 Tietoturva ja tietosuoja

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla www.hel.fi tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele (esim. ei katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n

Helsinki

tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijät suorittavat kaupunginkanslian tietosuoja-verkkokoulutuksen. Tämä tietosuojakoulutus on kaikille pakollinen. Esimies huolehtii, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat sen suorittaneet. Kaupunginkanslian koulutusvideon lisäksi jokainen voi hankkia lisää tietoa tietosuojasta katsomalla myös toimialan omat tietosuojakoulutusvideot.

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Lastensuojelun sosiaalityön tietosuojakäytännöt, liite 2.	19.10.2018

11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystoimialan potilasasiakirjojen tietosuoja”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Lähiesimies valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesimies valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Tiina Kangas, tiina.kangas2@hel.fi

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Lasse Mäkinen, lasse.makinen@hel.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

Lastensuojelun sosiaalityön omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan lastensuojelun johtoryhmässä. Lastensuojelun johtajalle tuotetaan kerran vuodessa toteumaraportti. Lastensuojelun johtaja raportoi palvelukokonaisuuden johdolle ainakin kerran vuodessa.

Helsinki

13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon.
Allekirjoittajana on lastensuojelun johtaja

14. Suunnitelman hyväksyntä

Saila Nummikoski

lastensuojelun johtaja

16.6.2023



Liite 1.

Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

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

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen 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.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPro:n ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, jotta asiakas on tunnistettavissa. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

SPro:n kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös linjajohdon kaikille esimiehille (myös palvelukokonaisuuksien johtajille).

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikötason tai tason 5 esimiehille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikötasolla.

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Helsinki

- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Lastensuojelun sosiaalityön asiakasturvallisuus -kokous käsittelee kuukausittain kaikki saapuneet epäkohtailmoitukset ja varmistaa, että riittäviin toimenpiteisiin on ryhdytty. Tarvittaessa määritellään johtamistoimenpide, jonka toteutumista seurataan. Kokouksessa ovat läsnä lastensuojelun johtaja, kaikki 4. tason päälliköt, valvontatyöryhmän johtava sosiaalityöntekijä sekä lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiantuntija.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.



Liite 2.

Lastensuojelun sosiaalityön tietosuojakäytännöt 19.10.2018

Tietosuojalainsäädäntö

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus) alettiin soveltaa 25.5.2018. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Muu kansallinen lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan tietosuoja-asetusta myöhemmin. Tietosuoja-asetuksen soveltamisen alkaessa henkilötietolaki poistuu. Henkilötietolaissa on ollut paljolti samoja säännöksiä kuin uudessa tietosuoja-asetuksessa, joten asioita säilyy paljon samoina. Mm. henkilön oikeudet saada omat tietonsa ja vaatia niiden korjaamista ovat jo nyt olemassa ja tulevat säilymään.

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen perusteella. Hän neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuoja-asioiden vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuoja-asioissa. Sosiaali- ja terveystoimen vastuuhenkilöiksi on nimetty Ilkka Saskov (tietosuoja) ja Markku Havukainen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuuhenkilön tulee olla virkasuhteessa. Lastensuojelun rekisterin vastuuhenkilö on perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja. Lastensuojelun rekisterin yhteyshenkilö on lastensuojelun johtaja.

Tietosuoja

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietojä käsiteltäessä. Tietosuoja tarkoittaa, että ihmisten henkilötietoja tulee käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Kyse on siis henkilötietojen suojelusta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea tietoa, jolla yksin tai yhdessä muun tiedon kanssa ihminen voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. Myös sijaintitieto, verkkotunnistetieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoa.



Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Lastensuojelun sosiaalityössä asiakastietoja käsitellään Effica-YPH- ja ATJ- asiakastietojärjestelmissä. Käsiteltäviä asiakirjoja ovat mm. muistiinpanot, asiakas- ja hoito- ja kasvatussuunnitelmat ja lastensuojelulain mukaiset päätökset. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Effica- ja ATJ-asiakastietojärjestelmien käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään ja ne haetaan esimiehen puolelta sekä yksikön päällikön hyväksynnällä. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Lastensuojelun työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Effica-tunnusten sulkemisesta.

Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Effica-järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa lasten akteissa toimistotiloissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Asiakkuuden päätyttyä lapsen asiakirjat toimitetaan sosiaali- ja terveystoimen arkistoon. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin.

Lapsella on oikeus saada häntä koskevat päätökset kirjallisena itselleen. Lastenkotien henkilökunta käy päätökset läpi yhdessä lapsen kanssa ja varmistaa että lapsi ymmärtää tehdyn päätöksen perusteluineen. Lapselle myös kerrotaan hänellä olevasta valitusoikeudesta koskien häntä koskevia päätöksiä.

Henkilökuntaa koskevat tieto on keskitetty ehijät-järjestelmään, jota käyttävät esimiehet ja toimistosihteerit. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. Esimiehet ja toimistosihteerit noudattavat kaupungin arkistointisääntöjä sekä niiden osoittamia säilyttämisen aikarajoja.

Henkilökunnalla on omat henkilökohtaiset hel-käyttäjätunnukset kaupungin työasemille. Tunnukset avataan ja suljetaan työsuhteiden keston mukaisesti. Tästä vastaavat esimiehet yhdessä toimistosihteerien kanssa. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä poistuttaessa ja järjestelmästä ulos kirjaututaan työvuorojen päättyessä. Työasemien näyttöruudut on suojattu tietosuojakalvoilla. Henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijät suorittavat kaupunginkanslian tietosuoja-verkkokoulutuksen. Tämä tietosuojakoulutus on kaikille pakollinen. Esimies huolehtii, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat sen suorittaneet. Kaupunginkanslian koulutusvideon lisäksi jokainen voi hankkia lisää tietoa tietosuojasta katsomalla myös toimialan omat tietosuojakoulutusvideot.

Tietoturvallisuusloukkaukset

Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esimieheensä, joka ilmoittaa tapahtuneesta linjajohdolle ja ryhtyy selvittämään tapahtunutta sekä sen toistumisen estämistä.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Tietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä.

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on oltava täsmällisiä, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot tulee korjata tai poistaa. Tietoja saa säilyttää ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Tietoja käsitellään tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

Effica-asiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä seurataan lokitietojen tarkastamisella. Effican ylläpitäjät kutsuvat esimiehiä sormenjälkitarkastustilaisuuksiin, missä he käyvät läpi alaiensa käsittelemät tiedot varmistaakseen, ettei ulkopuolisten tietoja ole katseltu. Esimiehet tarkastavat myös ATJ-asiakastietojärjestelmän käyttöä. Lastensuojelussa tullaan ottamaan käyttöön Splunksovellus, joka seuraa jatkuvasti asiakastietojen käyttöä ja ilmoittaa esimiehelle mahdollisista poikkeamista.

Rekisterinpitäjää koskee osoitusvelvollisuus ja tämän tulee pystyä osoittamaan, että se noudattaa yllä olevia periaatteita. Tietosuojaliite on osaltaan juuri osa tätä.

Erityiset henkilötiedot

Erityisillä henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joista ilmenee, rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten.

- terveyttä koskevien tietojen taikka
- luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esim.:
- suostumus
- käsittely on tarpeen terveys-tai sosiaalihuollollisen hoidon tai käsittelyn suorittamiseksi taikka terveys-tai sosiaalihuollon palvelujen ja järjestelmien hallintoa varten lainsäädännön perusteella (jolloin käsittelijän tulee olla salassapitovelvollinen ammattilainen)Tietoja käsittelevät ainoastaan salassapitovelvolliset ammattihenkilöt.

Lastensuojelussa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon lainsäädäntöön perustuen. Lastensuojelun tiloissa työskentelee oman henkilökunnan lisäksi myös muiden työnantajien palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa, kuten HUS:n laitoshuoltajia sekä Palmian huoltohenkilökuntaa. Avustava henkilökunta ei käsittele asiakastietoja eikä heidän läsnä ollessaan puhuta asiakkaiden asioista. He näkevät asiakkaita toimitiloissa työskennellessään, mutta heitäkin koskee salassapitovelvollisuus.

Henkilötunnuksen käsittely

Lastensuojelussa henkilötunnuksen käsittely perustuu laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi. Henkilötunnuksia käsitellään vain silloin, kun se on välttämätöntä.

Helsinki

Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä

Työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Vaitiolovelvollisuus

Vaikka kyseessä ei olisikaan laissa erikseen salassa pidettäväksi säädetty asia, on työssä käsiteltävien henkilötietojen osalta aina huomioitava asiakkaiden yksityisyyden suoja, eikä näitä tietoja saa ilmaista sivulliselle.

Lastensuojelun henkilökuntaa koskee vaitiolovelvollisuus. Asiakkaita koskevia tietoja käsitellään vain niiltä osin kuin työtehtävän suorittamisen kannalta on välttämätöntä. Tietoja ei anneta muiden käyttöön. Vaitiolovelvollisuus koskee henkilökuntaa työsuhteen päättymisen jälkeenkin. Jo pelkkä tieto lastensuojelun asiakkaana olemisesta on salassa pidettävää tietoa.

Henkilörekisterit

Kuhunkin rekisteriin kirjataan vain ne tiedot, jotka on määritelty siihen kerättäviksi ja tietoja saa käyttää siihen rekisteriin kuuluvia työtehtäviä tekevä työntekijä omien työtehtäviensä laajuudessa. Rekisteriselosteessa olevat tiedot ovat osa niistä tiedoista, jotka rekisterinpitäjän tulee kertoa rekisteröidyille. Muut tiedot annetaan rekisteröidyille kaupungin Internet-sivuilla.

Lastensuojelussa käytettävät asiakastiedot lukeutuvat lastensuojelun rekisterin sisältämiin tietoihin. Tietosisältö on määritelty rekisteriselosteessa.

Rekisteröidyllä on oikeus saada kaupungilta vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Kaupungin palvelujen käyttäjä voi pyytää jäljennökset omista tiedoistaan. Omat tiedot on oikeus saada maksutta. Jos henkilö kuitenkin pyytää useampia jäljennöksiä, kaupunki voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun.

Rekisteröidyllä ei ole oikeutta tutustua hänestä kerättyihin tietoihin, jos esim.:

- 1) tiedon antaminen saattaisi vahingoittaa kansallista turvallisuutta, puolustusta tai yleistä järjestystä ja turvallisuutta taikka haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä;
- 2) tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle tai hoidolle (esim. itsemurhan tai psykoosin vaara) taikka rekisteröidyn oikeuksille (esim. lastensuojeluasiassa lapsen tietojen antaminen huoltajalle olisi lapsen edun vastaista) tai jonkun muun oikeuksille.

Tietosuoja-asetus 15. artikla ja 12. artikla, tietosuojalaki 34 §

Tietojen luovutus rekisteröidylle

Kaupunki toimittaa tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Tällöin tulee ilmoittaa tietojen pyytäjälle asiasta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt. Jos kaupunki ei toimita tietoja pyynnön perusteella, se ilmoittaa viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta syyt siihen ja kertoo mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Viranhaltijapäätöstä tästä ei tehdä.

Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

Jollei kaupunki hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, kaupungin on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Rekisteröity saa vaatia puutteellisten tietojensa täydennystä, muun muassa toimittamalla lisäselvitystä. Se, onko tiedoissa puutteellisuuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

1) Jos lapsi tai vanhempi pyytää yksikössä tehtyjä kirjauksia asiakassuhteen aikana, pyyntö ohjataan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, joka päättää, mitä tietoja asiakkaalle voidaan antaa.

2) Jos entinen asiakas pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia, ohjataan häntä sosiaali- ja terveystoimen arkistoon, jonne paperiset asiakirjat on toimitettu. Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216. Varsinaiset tietopyynnot pyydetään kirjallisena (kirje), ei sähköposti, tietoturvan takia. Tietopyynnot pyydetään osoitteella Sosiaali- ja terveystoimi arkistopalvelut PL 6060 00099 Helsingin kaupunki.

Kaupungin Internet-sivuilla, joilla on ohjeistus asiakkaille, on linkit tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseksi. Asiakas kirjautuu asiointi.hel.fi –palveluun vahvalla tunnistautumisella suomi.fi:n kautta. Linkistä aukeaa valikko 12 kohteeseen, jossa on eroteltuna toimialat, virastot ja liikelaitokset. Niiden kohdalla on selostettuna, mitä asioita kussakin käsitellään. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle asiointi.hel.fi:n kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa. Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Alaikäisen asema

Alaikäisen puolesta toimii huoltaja/huoltajat. Heillä on yhteistoimintavelvoite. Pienistä asioista voi päättää toinen huoltaja yksin, suurempiin tarvitaan molempien suostumus. Kumpikin huoltaja voi yksin pyytää alaikäistä lastaan koskevat rekisteritiedot. Alaikäinen voi kieltää sekä sosiaali-että terveydenhuollossa tietojensa antamisen huoltajilleen, tällöin pitää ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö päättää, onko lapsi kykenevä kieltämään tietojen luovutuksen kyseisessä asiassa. Ikärajaa ei laeissa ole.

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

Alaikäinen voi, ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu, painavasta syytä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle edustajalleen. Arvion tästä tekee lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen, on kiello ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava.

Salassapitosäännökset

Sosiaalihuollon järjestäjä tai tuottaja tai niiden palveluksessa oleva tai luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa sosiaalihuollon asiakirjan salassa pidettävää tietoa eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta on säädetty vaitiolovelvollisuus. Jo asiakassuhde on salassa pidettävä asia.

Helsinki

- Sivullisia ovat tahot, joilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta salassa pidettävän tiedon saantiin. Näitä voivat olla samassa viranomaisessa toimivat eri yksiköiden viranhaltijat. • Vaitiolovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun työsuhde tai tehtävien hoitaminen on päättynyt.

Asiakaslaki 14 §, 15 §

- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakaslaki 16 §

Jos asiakkaan suostumusta ei voida saada tai asiakas kieltää tiedon luovutuksen, saadaan antaa:

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

- jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi tai toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.
- tämä kuitenkin vain silloin, kun henkilö on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi eikä em. tarvetta muutoin voida selvittää tai toimenpidettä toteuttaa tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi tai tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä.

Viranomaisyhteistyö

Tietoja saa antaa vain toiselle sosiaalihuollon viranomaiselle, sen toimeksiannosta sosiaalihuollon tehtäviä suorittavalle henkilölle tai yhteisölle sekä muulle viranomaiselle. Asiakaslaki 17 §, 2 mom.

Sosiaalihuollon viranomainen saa antaa edellä mainittuja tietoja asiakkaan lailliselle edustajalle tai muulle henkilölle tai yhteisölle jolle tiedon antaminen on välttämätöntä asiakkaan tahdon tai sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi tai sosiaalihuollon toimenpiteen toteuttamiseksi. Aina jos tietoja on luovutettu ohjeen mukaisesti sivullisille, tehdään merkintä asiakastietoihin.

Lastensuojelun työntekijöitä koskee velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus saadessaan tietoon lapsen olevan hoidon tai huolenpidon tarpeessa tai tämän olosuhteiden tai oman käyttäytymisen vaarantavan omaa kehitystään.

Ilmoitusvelvollisuus törkeän rikoksen estämiseksi

Jokainen, joka tietää rikoslain 15 luvun 10 §:ssä luetellun törkeän rikoksen olevan hankkeilla ja kun rikos on vielä estettävissä, on velvollinen antamaan siitä ajoissa tietoa viranomaiselle tai sille, jota vaara uhkaa. Tällaisia rikoksia ovat mm. joukkotuhonta, sotarikos, maanpetos, henkirikokset, törkeä pahoinpitely, raiskaus, törkeä raiskaus, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, ryöstö, törkeä ryöstö, ihmiskauppa, törkeä ihmiskauppa ja törkeä huumausainerikos. Esim. kyseinen tilanne on silloin, kun kuulee henkilön kohdistavan toiseen vakavasti otettavan tappouhkauksen.

Poliisille saa ilmoittaa ja luovuttaa salassapitovelvollisuuden estämättä henkeen tai terveyteen kohdistuvan uhkan arviointia ja uhkaavan teon estämistä varten välttämättömät tiedot, jos on lain mukaisia tehtäviä hoitaessaan saanut tietoja olosuhteista, joiden perusteella on syytä epäillä jonkun olevan vaarassa joutua väkivallan kohteeksi.