



# Perhesosiaalityön omavalvontasuunnitelma



## Sisällys

Johdanto.....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	6
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 Johtamisjärjestelmä muokattava Jonna.....	7
5 Laadunhallinta muokattava Jonna .....	8
6 Riskienhallinta.....	8
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	8
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen .....	9
6.2.2 SPro.....	9
6.2.4 Työsuojelupakki.....	10
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva muokattava .....	10
7.1 Palvelutarpeen arviointi .....	10
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	13
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	14
7.4 Asiakkaan kohtelu .....	15
7.5 Osallisuus.....	17
7.6 Sosiaali ja potilasasiainmies.....	19
7.7 Neuvonta .....	20
7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	20
8 Palvelun sisällön omavalvonta muokattu .....	21
8.1 Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määräajat.....	21
8.2 Muiden palveluiden toteutus ja valvonta.....	21
8.2.1 Lapsen osallisuus.....	21
8.2.2 Työskentely koko perheen kanssa.....	22
8.2.3 Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku .....	22
8.2.4 Asiakassuunnitelmien toteutuminen .....	23
8.2.5 Tasalaatuinen palvelu.....	23
8.2.6 Siirtymävaiheet MUOKATTU.....	24
8.3. Muut palvelut Jonna.....	24
8.3.1 Terveysten- ja sairaanhoito .....	24
8.3.2 Ostopalveluna tuotetut palvelut .....	24
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	25

## Helsinki

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	25
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne .....	25
9.3 Rekrytointi MuokattuJonna .....	25
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä .....	26
9.5 Henkilöstön rokotukset .....	27
10 Tukipalvelut MUOKATTU Jonna .....	28
10.1 Toimitilat .....	28
10.2. Toimistopalvelut muokattu .....	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.

Terveystieteiden lain 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 terveyspalveluista 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- ja terveystoimialan 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](http://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 ilmaisuasiakas silloinkin, kun tarkoitetaan potilasta.

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaattiorakenne on:

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

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Perhesosiaalityön työryhmä kuuluu Helsingin kaupungissa lastensuojelun palvelukokonaisuuteen. Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain seuraavasti:

Lastensuojelun sosiaalityö (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 esimies. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Perhesosiaalityön suunnitelma on laadittu siten, että sen laatimista varten koottiin työryhmä, johon kuului lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, perhesosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä ja kaksi sosiaalityöntekijää. Päällikkö ohjasi työskentelyä ja osallistui suunnitelman laatimiseen.

Työryhmä hyödynsi työskentelyssään lastensuojelun sosiaalityön omavalvonta suunnitelmaa. Työskentelyssä sovittiin jokaiselle työryhmän jäsenelle omat vastualueet. Tuotokset koottiin yhdeksi omavalvontasuunnitelmaksi. Tämän jälkeen suunnitelmaluonnos käsiteltiin

## Helsinki

perhesosiaalityön työryhmän kokouksessa, jonka jälkeen työryhmä vielä muokkasi suunnitelmaa henkilöstön kommenttien perusteella.

### 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

#### **Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki**

Jaana Toivio, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, Toinen Linja 4 g

Iiris Ahtola, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste, Kaupintie 11

Outi Ahokas, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste, Suursuonlaita 1

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

Monika Possauner, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkeskuksen toimipiste, Tallinankatu 1

Tiina Mustonen, vs. johtava sosiaalityöntekijä, Kivikon toimipiste, Tallinankatu 1

Minna Loukola, vs. johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste, Kahvikuja 3 b

#### **Sari Della Spina, johtava sosiaalityöntekijä, perhesosiaalityö (työntekijöiden työtilat sijaitsevat alueellisissa palvelutarpeenarviointiyksiköissä)**

Anni Villikka, toimisto esimies, Kallion toimipiste, Toinen Linja 4 G

### 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Perhesosiaalityössä asiakkaina ovat sosiaalihuoltolain erityistä tukea tarvitsevat lapset. Erityistä tukea tarvitsevilla lapsella tarkoitetaan lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuuksia kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. (ShL 3§)

Perhesosiaalityössä tehdään asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta.

Perhesosiaalityössä sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. ( ShL 15§)

Tuen tulee olla tarpeisiin nähden oikea-aikaista, oikeanlaista ja riittävää. Oikea-aikaisuus tarkoittaa tarpeisiin nähden riittävän varhaisia palveluja ongelmien pitkittymisen ja monimutkaistumisen estämiseksi. Palvelujen soveltuvuutta arvioitaessa tulee myös huomioida, minkälaiset palvelut vastaavat parhaiten asiakkaan tarpeisiin ja tukevat ja vahvistavat hänen voimavarojaan sekä edistävät hänen fyysistä ja psyykkistä turvallisuuttaan. Tuen on myös oltava riittävää suhteessa tarpeisiin. Työn sisältöä ja tavoitteita sekä asiakkuuden tarvetta arvioidaan asiakastapaamisissa.

Perhesosiaalityön kautta saatavia palveluita ovat kotipalvelu, perhetyö, tukiperhe, tukihenkilö sekä sosiaalityö. Perhesosiaalityössä lasten harrastustoimintaa voidaan tukea taloudellisesti. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, johon kirjataan lasta ja perhettä koskevan työskentelyn tavoitteet ja tukitoimet. Asiakassuunnitelmaneuvoitteluita pidetään vähintään kerran vuodessa.

Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Keskustelun ohella perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä voi lasten kanssa käyttää myös toiminnallisia keinoja. Lapsen tapaamisia järjestetään toimipisteiden ohella lapsen luontaisessa kasvuympäristössä esimerkiksi kotona, harrastuspaikoissa, päiväkodissa tai koulussa.

Perhesosiaalityön asiakkuus alkaa, kun tuen tarve on arvioitu lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksessä. Lapsen asia tulee lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikköön arvioitavaksi joko lastensuojeluilmoituksen, sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tai perheen tekemän hakemuksen kautta.

## 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.

Perhesosiaalityössä 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. Ammattioikeuden voi tarkistaa Valviran julkisesta rekisteristä (JulkiTerhikki). Osalla työntekijöistä on aiemman tutkinnon perusteella ministeriön myöntämä erillisvapaus toimia sosiaalityöntekijänä. Määräaikaaisesti sosiaalityöntekijän sijaisena voi toimia sosiaalityön opiskelija, jolla on suoritettuna perus – ja aineopinnot sekä opintoihin liittyvä asiakastyön harjoittelu.

Työryhmä on perustettu 1.9.2018 ja työryhmässä on 12 sosiaalityöntekijää. Työryhmän esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä valvoo ja tukee tiiminsä työntekijöiden työskentelyä ja työn laatua sosiaalihuoltolain näkökulmasta sekä Helsingin kaupungin yhteisten ohjeiden mukaisesti. Johtavan sosiaalityöntekijän ja toimistoiesimiehen

## Helsinki

esimiehenä toimii lastensuojelun sosiaalityön päällikkö. Päällikön 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- ja terveystoimessa toimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta. Näkökulmia ovat asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa ja tuessa sekä alueellisten arviointiyksikköjen esimiehet että perhesosiaalityön esimies seuraavat säännöllisesti välittömään asiakastyöhön käytettävää aikaa sekä lakisääteisen sosiaalityön toteutumista asiakastyön laadun varmistamiseksi. Asiakaspalautteen keräämiseksi ja hyödyntämiseksi ei ole vielä systemaattista toimintatapaa.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi sosiaalityöntekijöillä on ryhmätyönohjaukset sekä säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyllä ja Kunta10-kyselyllä. Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esimiehensä osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen työryhmissä tehdään rakenteellista sosiaalityötä, jonka avulla pyritään tuomaan esiin työntekijöiden työssään huomaamia paikallisia ja yhteiskunnallisia ilmiöitä sekä epäkohtia. Helsingin kaupungin 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 käsittelyminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. 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 kehittämisspalvelut 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 ostopalvelusopimukseen.

## Helsinki

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. Mikäli epäkohta ei ole poistettavissa lähiesimiehen toimenpiteillä, siirtää hän asian käsittelyn ylemmälle tasolle.

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.

### 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.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijät 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 muokattava

### 7.1 Palvelutarpeen arviointi

Lapsen asia tulee lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikköön arvioitavaksi joko lastensuojeluilmoituksen, sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton kautta tai perheen omalla hakemuksella.

Lastensuojeluilmoituksesta tekemisestä säädetään lastensuojelulain 25 §:ssä seuraavasti: Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksessa olevat ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon tai huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelutarpeen selvittämistä. (LSL 25 §)

Yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi säädetään SHL:n 35:ssa seuraavasti:

Jos sosiaalitoimen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. (SHL 35 §)

Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, 1 momentissa tarkoitettujen henkilöiden on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä. (SHL 35 §)

Sosiaalihuoltolain mukainen lapsen erityisen tuen tarve arvioidaan ja asiakkuudesta päätetään lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikössä sekä lastensuojelun avohuollossa. Yksikön sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä lapsen ja vanhempien kanssa sekä lapsen ja perheen tilanteen tuntevan yhteistyökumppanin (esim. lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi tehnyt työntekijä) ja muun tilanteen edellyttämän asiantuntijan kanssa.

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. (Shl 36 §) Asiakkaalla on myös oikeus palvelutarpeen arviointiin, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. (Shl 36 §)

Sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja lastensuojelun tarpeen arvioinnista. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. (Shl 36§) Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti ja moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

## Helsinki

Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan tarvittaessa myös lastensuojelun tarve. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa. (Shl 36 §)

Arvioinnissa käytetään yhdenmukaista tuen tarpeen arvioinnin viitekehystä. (linkki).

Lapsen hyvinvointi (lapsen oma käyttäytyminen)

- terveys
- lapsen arki
- lapsen psyykkinen hyvinvointi
- päihteiden käyttö

Vanhemmuuden voimavarat (kasvuolosuhteet)

- Vanhemmuuden taidot
- Psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tarjoaminen
- Vanhemman vointi ja elämäntilanne
- Päihteiden käyttö

Lapsi voidaan tilanteen sitä edellyttäessä siirtää erityisen tuen asiakkuuteen myös lastensuojelun sosiaalityöntekijän päätöksellä lastensuojelun asiakkuuden päättyessä. Lastensuojelun asiakassuunnitelmassa tulee olla todettuna, että lapsen lastensuojelun asiakkuus päättyy ja tarvitsee erityisen tuen sosiaalityötä jatkossa. Asiakkuus siirtyy sen jälkeen, kun lastensuojelun sosiaalityöntekijä on tehnyt päätöksen erityisen tuen sosiaalityön myöntämisestä lapselle.

Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arviointi sisältää:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;
- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä
- 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä
- 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta (Shl 37 §)

Kun tuen tarve on luonteeltaan tilapäistä, on oikea-aikaisilla ja riittävillä tilapäisillä palveluilla pyrittävä estämään pidempiaikaisen tuen tarvetta. (Shl 38 §)

Kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättymisen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. (Shl 38 §)

## Helsinki

Henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palveluiden jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on vain osittain pysyvä tai pitkäaikainen, on tuki järjestettävä muilta osin siten kuin edellä 1 ja 2 momentissa säädetään. (Shl 38 §)

Palveluntarvetta arvioidaan läpi koko perhesosiaalityön prosessin. Perhesosiaalityön aikana lapsella on aina oma vastuusosiaalityöntekijä, joka vastaa lapsen palvelutarpeen arvioinnista 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 myös omat tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyssä on tärkeää huomioida lapsen oma näkemys.

Lapsen asioissa tehdään moniammatillista yhteistyötä perhesosiaalityön koko prosessin ajan. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työryhmissä alussa on arviointitiimissä moniammatillinen edustus. Perhesosiaalityön asiakkuuden aikana vastuusosiaalityöntekijä tekee moniammatillista yhteistyötä arvioidessaan lapsen palveluntarvetta asiakkuuden 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

Perhesosiaalityön asiakkaana olevalle lapselle laaditaan 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, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut sekä tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lapsi tai huoltaja voivat olla eri mieltä tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä, jolloin nämä eriävät näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Perhesosiaalityössä asiakassuunnitelmia tehdään erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille yhtenäisen mallin mukaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan perheen, läheisverkoston ja viranomaisverkoston tiedot, arvioidaan aiemman asiakassuunnitelman toteutumista, käydään läpi lapsen ja perheen nykytilannetta, asiakkaan ja työntekijän yhdessä nimeämät sosiaalihuollon tavoitteet sekä suunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelmaan kirjataan myös arvio asiakkuuden kestosta ja toteutumisen seurantaan koskevat tiedot.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tunnettava asiakkaana oleva lapsi henkilökohtaisesti ja tavattava lasta tarpeen mukaan. Lasta voidaan tavata yhteisillä tapaamisilla perheen kanssa, mutta huoltajan kanssa sovittaessa myös omilla tapaamisilla.

## Helsinki

Asiakassuunnitelman kannalta tärkeitä vaiheita ovat asiakkuuden alku, palveluiden hakeminen lapsen ja perheen tueksi, tavoitteiden saavuttamisen yhteinen arviointi, lapsen ja perheen tilanteesta ja tuen tarpeesta tapahtuvat muutokset sekä 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 sosiaalihuollon palvelut on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut niiden tarpeen lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. Perhesosiaalityön palveluista tehdään aina päätös, joka annetaan tiedoksi asianosaisille. Myös kielteiset päätökset on annettava tiedoksi, jotta asianosainen voi hakea niihin muutosta muutoksenhakuohjeen mukaisesti.

Perhesosiaalityön asiakkuuden perusteena on aina se, että lapsen huoltajien, vanhempien tai muiden läheisten tai peruspalveluiden ja sosiaalihuollon palveluiden tuki ei ole riittävää, vaan lapsi tarvitsee erityisen tuen sosiaalityötä, tukitoimia ja palveluja ja perhe haluaa ottaa apua vastaan. Perhesosiaalityön asiakkuus lopetetaan silloin, kun on saavutettu asiakassuunnitelman mukainen riittävän pysyvä muutos lapsen elämässä, jolloin perhesosiaalityön asiakkuutta ja tukea ei enää tarvita. Perhesosiaalityön asiakkuus päättyy kuitenkin, kun lapsi täyttää 18 vuotta.

### 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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Perhesosiaalityössä selvitetään lapsen toivomukset ja mielipide sekä otetaan ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti sekä siten, että siitä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa 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.

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.

## 7.4 Asiakkaan kohtelu

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimintaohjeissa todetaan yleisellä tasolla, että sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden ja potilaiden tulee saada hyvää kohtelua saamansa hoidon, ohjauksen ja palvelun yhteydessä sekä henkilökunnan tulee ehkäistä kaltoinkohtelua. Sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden palvelua ja kohtelua ohjaavat lainsäädännön lisäksi kansalliset ohjaavat suositukset sekä palveluun osallistuvien eri ammattiryhmien eettiset periaatteet. Hyvä kohtelu vaikuttaa merkittävästi asiakaskokemukseen, joka kytkeytyy kiinteästi sosiaali- ja terveystoimialan johtamismalliin. Toimintaohje kannustaa työyhteisöjä avoimeen keskusteluun asiakkaiden kohtelusta, auttaa työyhteisöjä tunnistamaan kaltoinkohtelua sekä antaa toimintamallin, jolla havaittuun kaltoinkohteluun puututaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä.

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaohjeissa määritellään kaltoinkohtelu käsitteenä. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, joka voi ilmetä fyysisenä, psyykkisenä tai sosiaalisena kaltoinkohteluna, taloudellisena tai seksuaalisena hyväksikäyttönä sekä asianmukaisen hoidon tai palvelun laiminlyöntinä.

- Fyysinen kaltoinkohtelu tarkoittaa fyysisen kivun tai vamman tuottamista, fyysistä pakottamista tai aikomusta aiheuttaa fyysistä kipua toiselle henkilölle.
- Psyykinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu on tuskan, hädän tai ahdistuksen aiheuttamista sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamista tai arvokkuuden riistämistä.
- Taloudellisella hyväksikäytöllä tarkoitetaan asiakkaan tai potilaan omaisuuden väärinkäyttöä tai sen varastamista.
- Seksuaalinen hyväksikäyttö on seksuaalista häirintää tai asiakkaan häirintää tai asiakkaan potilaan seksuaalista pakottamista tai painostamista.
- Hoidon ja palvelun laiminlyönnillä tarkoitetaan tarkoituksellista hoidon ja palvelun laiminlyöntiä.

Hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen – toimintaohje ja toimintojen tarkemmat ohjeet käydään säännöllisesti läpi kaikissa työyhteisöissä ja aina uutta henkilökuntaa perehdyttäessä.

Toimenpiteitä kaltoinkohtelun ehkäisemiseksi

- Omavalvontasuunnitelmiin on lisätty yksikkökohtaiset toimintakäytännöt kaltoinkohtelutilanteiden varalle tiedoksi asiakkaille ja heidän läheisilleen.
- Työyhteisöissä käydään säännöllisesti eettistä keskustelua hyvän hoidon ja palvelun periaatteista ja arvioidaan toiminnan laatua ja asiakkaiden kohtelua.
- Huolehditaan henkilökunnan ja työyhteisöjen hyvinvoinnista ja työilmapiiristä sekä tunnistetaan henkilökunnan väsyminen ja mahdollinen epäasiallinen tai epäeettinen toiminta.
- Suositellaan järjestämään työnohjausta asiakastyötä tekeville mahdollisuuksien mukaan.
- Varmistetaan henkilökunnan ammattitaidon jatkuva ylläpitäminen esim. kehityskeskusteluihin ja täydennyskoulutuksiin.
- Käytetään asianmukaisia, näyttöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä sekä –välineitä.
- Varmistetaan sujuvat hoito- ja palveluketjut tekemällä monitoimijaista yhteistyötä ja ottamalla asiakas ja asiakkaan läheiset mukaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Koulutusta kaltoinkohtelun tunnistamisesta ja siihen puuttumisesta järjestetään säännöllisesti.
- Puututaan kaltoinkohteluun heti sen tapahduttua.
- Tehdään SPro-ilmoitus.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on puuttua mahdolliseen kaltoinkohtelun ilmenemiseen. Jos työyksikössä ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, on siihen puututtava välittömästi ja tilanne on selvitettävä pikaisesti ja avoimesti. Kenellekään ei ole oikeutta vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua tai hoidon tai palvelun laiminlyöntiä ja jokaisella on vastuu tiedottamisesta omalle esimiehelle. Puuttumisen tarkoituksena on selvittää tapahtunut tilanne, kehittää toimintatapoja sekä tukea ja ohjata työntekijää tai työntekijöitä, ei syyllistää tai leimata yhtä työntekijää.

Perhesosiaalityön tehtävänä on tukea lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa. Perhesosiaalityön tehtävä 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 perhesosiaalityössä on, että asiakas kokee, että hänen asiansa otetaan käsittelyyn, hänen asian käsittelyyn on varattu aikaa ja hän saa kiireetöntä palvelua ja asiakkaan asiaan paneudutaan.



## Helsinki

Perhesosiaalityössä lasten ja perheiden kanssa tehtävä sosiaalityön asiakastyö perustuu dialogiseen vuorovaikutukseen. Sosiaalityöntekijän työ on toisaalta sekä prosessin ohjaustyötä että kohtaamistyötä. Keskeistä ovat välittömänä asiakastyönä sosiaalityöntekijän kohtaamistyö ja erityisesti sosiaalityöntekijän ja lapsen kahdenkeskiset tapaamiset sekä tapaamiset vanhempien kanssa. Perhesosiaalityön tavoitteena on lisätä lapsen ja perheen hyvinvointia. Perhesosiaalityössä pyritään kohtaamaan asiakas kunnioittavasti ja mahdollistamaan turvallinen ympäristö asioiden käsittelemiseen. Sosiaalityöntekijä pyrkii kohtaamaan asiakkaan ja hänen tilanteensa sensitiivisesti ja arvostavasti.

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

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

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.

Perhesosiaalityössä lapsen ja vanhempien näkemykset saattavat olla keskenään ristiriidassa ja perhesosiaalityön näkökulmasta vanhemmat ja perhesosiaalityö näkevät lapsen edun eri tavoin. Siitä huolimatta perhesosiaalityössä pyritään työskentelemään lasta ja vanhempaa kunnioittavasti ja avoimesti puhuen ristiriitaisistakin näkemyksistä ja etsien lapsen edun toteutumista.

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 esimieheen, sosiaaliamiehen tai tehdä muistutuksen tai kantelun valvontaviranomaisille.

### 7.5 Osallisuus

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

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

## Helsinki

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

Perhesosiaalityössä 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. Perhesosiaalityön päätöksissä on aina valitusmahdollisuus.

Perhesosiaalityön tavoitteena on luoda luottamuksellinen suhde asiakaslapseen ja lapsen läheisiin niin, että he kokevat tulevaisuutta kuulluksi ja nähdyksi ”omina itsenään” ja että heidän itse esittämät asiat ymmärretään heidän tarkoittamallaan tavalla.

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

Lapsen kuulluksi tulemista ja osallistumista vahvistetaan perhesosiaalityössä käyttämällä vuorovaikutuksen tukena siihen sopivia menetelmiä kuten erilaisia kuvakortteja, pelejä, piirtämistä jne.

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

Helsingin perhesosiaalityössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävä on valvoa asiakkaanaan olevan lapsen edun toteutumista kaikissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijä toteuttaa lapsen etua yhteistyössä lapsen vanhempien kanssa.

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. Perhesosiaalityön asiakkaana olevan lapsen vanhemmat ja muut läheiset tarvitsevat myös tukea.

## Helsinki

Perhesosiaalityön työntekijät ottavat mielellään vastaan välitöntä palautetta, koska sen perusteella toimintaa voidaan heti arvioida ja tehdä siihen tarvittavia muutoksia.

Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä tuetaan lasten ja vanhempien osallisuutta järjestämällä erilaisia vertaistukiryhmiä asiakaslapsille, nuorille, perheille ja vanhemmille. Ryhmien tarkoituksena on tukea ja tarjota mahdollisimman monia osallistumisen muotoja. Helsingin kaupungissa toteutetaan perhesosiaalityössä yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien tavoitetta. Yhdenvertainen osallistuminen tarkoittaa sitä, että jokaisella on mahdollisuus olla osallisena riippumatta siitä, millä alueella hän asuu tai missä perhesosiaalityön yksikössä hän on asiakkaana.

### 7.6 Sosiaali ja potilasasiamies

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

- Hoitopääsyn 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](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)
- Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies).



## 7.7 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.

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.

## 7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon 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 sosiaalihuoltoa 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 laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

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 määräajat

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.

Sosiaalihuoltoa koskeva päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa tilanteissa ilman aiheeton viivytyksiä. 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 erityisen tuen sosiaalityön asiakkaalla on nimetty vastuusosiaalityöntekijä sekä palvelutarpeen arvioinnin aikana palvelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä. Vastuusosiaalityöntekijän poissa ollessa lapsen asioista vastaa joko työpari tai johtava sosiaalityöntekijä. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen esimieskokouksissa seurataan kuukausittain työryhmien asiakasmääriä ja työtilannetta suhteessa täytettyihin virkoihin. Johtava sosiaalityöntekijä tasaa työmääriä työryhmänsä sosiaalityöntekijöiden kesken.

### 8.2 Muiden palveluiden toteutus ja valvonta

#### 8.2.1 Lapsen osallisuus

Lapsen osallisuuden toteutumattomuus voi olla riskinä perhesosiaalityön yksikössä, jos lasten 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.

## Helsinki

Erityisesti 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 kahden keskisten tapaamisten ja välittömän asiakastyön määrää.

### 8.2.2 Työskentely koko perheen kanssa

Perhesosiaalityössä asiakkaana on lapsi, mutta työskentely kohdistuu koko perheeseen.

Työskentely on perheelle vapaaehtoista ja edellyttää luottamuksellista suhdetta.

Luottamuksellisen suhteen syntyminen edellyttää riittävää aikaa ja panostusta. Työmäärän kasvaessa on riski, että luottamuksellisen suhteen muodostamiselle ei jää riittävästi aikaa ja perheet saattavat kokea työskentelyn tavoitteet vieraiksi. Jos sosiaalityöntekijän ja vanhempien välinen luottamus ja yhteistyösuhde ei toimi, lapsen ja perheen kanssa työskentely sekä perhesosiaalityön tarkoitus ei toteudu. Sama riski on myös silloin, jos työskentelyssä ei huomioida riittävällä tavalla koko perhettä.

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

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 yhteistyösopimuksista sekä tiedon välittämisestä eri viranomaisten toiminnan periaatteista.
- 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 perhesosiaalityössä. Asiakassuunnitelmissa määritetään lapsen ja perheen tuen tarpeet ja palvelut. Ne 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 toteutettavissa.

Riskin ennaltaehkäisy:

- Sosiaalityöntekijät vastaavat asiakassuunnitelmien lakisääteisestä päivittämisestä.
- Johtava sosiaalityöntekijä seuraa työryhmänsä sosiaalityöntekijöiden asiakassuunnitelmien toteuttamista ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin.
- Lastensuojelun johtoryhmässä 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 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:

## Helsinki

- 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

Erityisen tuen asiakkuus alkaa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa tehdyn palvelutarpeen selvityksen perusteella. Helsingin kaupungilla erityisen tuen sosiaalityötä tehdään viidessä eri yksikössä: perhesosiaalityössä, aikuissosiaalityössä nuorten tiimeissä (16–17 v.), vammaispalveluissa, maahanmuuttoyksikössä, adoptiotoiminnassa ja perheneuvolassa. Lastensuojelun asiakkuus voi päättyä avohuollon lastensuojelussa mutta tarve erityisen tuen sosiaalityöhön on olemassa. Näissä tilanteissa lastensuojelun asiakkuus päättyy ja erityisen tuen asiakkuus alkaa. Avohuollon sosiaalityöntekijä tekee siirron ja päätöksen erityisen tuen sosiaalityöstä.

Kaikissa asiakkuuden siirtymävaiheissa riskinä on, että asiakkaan sama 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.

## 8.3. Muut palvelut

### 8.3.1 Terveysten- ja sairaanhoito

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

### 8.3.2 Ostopalveluna tuotetut palvelut

Oman toiminnan lisäksi Helsingissä hankitaan ostopalveluina sosiaalihuoltolain mukaisia tukitoimia. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja



palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

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. Palveluiden asiakasohjaus ohjaa ja valvoo palveluita.

## 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 terveysalan 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 koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

### 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
<b>Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi ja tuki</b>	
Sosiaalityöntekijä	12
Johtava sosiaalityöntekijä	1
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Toimistosihteeri	10
Toimistoesimies	1

### 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.

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

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

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikkö osallistuu lastensuojelun ja henkilöstöhankinnan yhteiseen sosiaalityöntekijöiden saatavuutta parantavaan hankkeeseen ja yliopistoyhteistyöhön. Perhesosiaalityöstä on valittu työntekijälähettiläs, joka osallistuu yhdessä muiden toimijoiden kanssa mm. yliopistojen tilaisuuksiin. Yksikössä järjestetään säännöllisesti uusien työntekijöiden perehdytyspolku ja osallistutaan lastensuojelun mentorointi ja uramalliohjelmaan.

#### 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.

## Helsinki

Asiakkailla ja potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

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 velvoitteen 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. Ennaltaehkäisyä 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 ”Esitys 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.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöille on tehty 24.4.2018 erityinen työolosuhteiden kehittämissuunnitelma, jonka lastensuojelun johtaja Saila Nummikoski antoi sosiaali- ja terveyslautakunnalle tiedoksi. Keskeistä on, että työtilat tukevat vaativaa asiakastyötä. Samainen suunnitelma koskee myös perhesosiaalityön sosiaalityöntekijöitä. 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 lähetyillä riittävästi hilja-huoneita ja puhelinhuoneita, mikäli omia/ jaettuja työhuoneita ei ole mahdollista järjestää. Sosiaalityöntekijällä tulee olla mahdollisuus keskittymistä vaativaan työskentelyyn.

## 10.2. Toimistopalvelut

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin ja tukeen kuuluu toimistopalvelujen työryhmä, joka tarjoaa tukipalveluja alueellisille työryhmille ja perhesosiaalityön työryhmälle. 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](http://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.

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

Omavalvonnassa on arvioitava toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksella ja 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. Omavalvonnassa on osoitettava eli sosiaali- ja terveystoimialan yksikkö osoittaa EU:n 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 ”Terveystieteiden potilasasiakirjojen tietosuojat”. 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 Päivi Vilkki, [paivi.vilkki@hel.fi](mailto:paivi.vilkki@hel.fi).

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Karri Välimäki, [karri.valimaki@hel.fi](mailto:karri.valimaki@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.

## 13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajana on lastensuojelun johtaja



## 14. Suunnitelman hyväksyntä

Saila Nummikoski  
lastensuojelun johtaja

30.3.2019



### 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, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

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, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. 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 (yksikkötason 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. yksikkötasolla.

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



## Helsinki

- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 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 pääkäyttävävastuu 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 henkilötietoja 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, verkkotunnistieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.

## **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

## Helsinki

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 Efficatunnusten sulkemisesta.

Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Efficajärjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastiedot 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 tiedot on keskitetty ehijätjärjestelmään, 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 kirjaudutaan työvuorojen päättyessä. Työasemien näyttöruudut on suojattu tietosuojakalvoilla. Henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijät suorittavat kaupunginkanslian tietosuojaverkkokoulutuksen. 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

## Helsinki

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 alaistensa käsittelemät tiedot varmistaakseen, ettei ulkopuolisten tietoja ole katseltu. Esimiehet tarkastavat myös ATJ-asiakastietojärjestelmän käyttöä. Lastensuojelussa tullaan ottamaan käyttöön Splunk-sovellus, 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.

### 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.

## Helsinki

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.

Tietosuojalaki 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.

## Helsinki

**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 tietopyynnöt pyydetään kirjallisena (kirje), ei sähköposti, tietoturvan takia. Tietopyynnöt 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](http://asiointi.hel.fi) –palveluun vahvalla tunnistautumisella [suomi.fi](http://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](http://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. Ikäraja 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 syystä 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.

- 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. Asiakslaki 14 §, 15 §
- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakslaki 16 §

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

a) jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi tai toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.

## Helsinki

b) 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.