



Riihenkulman lastenkodin Tilanhoitajankaaren pienyksikön omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	6
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä.....	7
5 Laadunhallinta	7
6 Riskienhallinta.....	9
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	9
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	9
6.3 HaiPro	9
6.4 SPro.....	10
6.5 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	11
6.6 Työsuojelupakki.....	11
6.7 Korjaavat toimenpiteet.....	12
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	12
7.1 Palvelutarpeen arviointi	12
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	12
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	13
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen.....	14
7.5 Asiakkaan kohtelu.....	15
7.6 Osallisuus	15
7.7 Sosiaali ja potilasasiamies.....	16
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta	17
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	17
8 Palvelun sisällön omavalvonta	18
8.1 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	18
8.2 Henkilöstö.....	18
8.3 Terveyden- ja sairaanhoito	18
8.4 Lääkehoito	19
8.5 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	20
8.6 Ravitsemus.....	21
8.7 Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	22
8.8 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	22
8.9 Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut.....	22

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	23
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	23
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	24
9.3 Rekrytointi	24
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	25
9.5 Henkilöstön rokotukset	25
10 Tukipalvelut	26
10.1 Toimitilat.....	26
10.2 Kuljetukset.....	27
11 Tietoturva ja tietosuoja	27
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	28
11.2 Asiakastietojen käsittely	28
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	29
12. Seuranta ja raportointi	29
13. Arkistointi	29
14. Suunnitelman hyväksyntä	29
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla	30
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	31
Liite 3 Lastenkotitoiminnan tietosuojajohe.....	33

Johdanto

Omavalvonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä 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.

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) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2022-2026 määritelmän mukaan potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä; asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas silloinkin, kun tarkoitetaan potilasta. Strategian tarkoituksena on edistää osallisuutta sekä turvallisuutta vahvistavien toimien ja turvallisuuskulttuurin johtamisen toteutumista Suomessa.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

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

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

Lastensuojelun sosiaalityö (palvelutarpeen arviointi, avohuolto ja sijoituksen sosiaalityö)

Tehostettu perhetyö/perhetyö

Perhekuntoutus

Muut perheiden tukipalvelut

Lasten vastaanotto

Nuorten vastaanotto

Perhehoito

Lastenkotitoiminta: Riihenkulman lastenkoti, Naulakallion lastenkoti, Malmin lastenkoti, Hyvösen lastenkoti, Teinilän lastenkoti, Outamon lastenkoti, Lemmilän lastenkoti.

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuu lastenkodin johtaja, pienyksikön lähiesihenkilö ja muut sovitut työntekijät. Suunnitelma päivitetään aina toiminnan oleellisten muutosten jälkeen. Suunnitelmaa käsitellään tiimikokouksissa ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Omavalvontasuunnitelmaa tehdessä on yhteisessä keskustelussa tunnistettu toimintaan liittyvät riskit ja niihin varautuminen. Arki elämä tuottaa lastenkodissa monenlaisia muuttuvia tilanteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakasturvallisuuden säilyttäminen henkilöstön työturvallisilla toimintatavoilla. Omavalvontasuunnitelma ohjaa toimintaa ja jatkuvaa itsearviointia.

Riihenkulman lastenkodissa on sovittu että omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa jokaisessa pienyksikössä tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Johtaja huolehtii suunnitelmien päivittämisen tarpeesta yhteistyössä vastaavien ohjaajien kanssa.



2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Riihenkulman lastenkoti koostuu 3 pienyksiköstä sekä erillisestä toimistosta. Lisäksi Riihenkulman lastenkotiin kuuluu kaksi itsenäistymisasuntoa nuorille.

Tilanhoitajankaaren pienyksikkö, Tilanhoitajankaari 3 D 63 ja 64,00790 Helsinki

Louhikkotien pienyksikkö, Louhikkotie 2, 00770 Helsinki

Riihenkulman pienyksikkö, Riihenkulma 4 00700 Helsinki

Riihenkulman lastenkodin toimisto, Riihenkulma 4, 00700 Helsinki

Itsenäistymisasunto, Riihenkulma 3 H 51

Riihenkulman lastenkotiin on sijoitettuna yhteensä 24 lasta.

Tämä omavalvonta suunnitelma koskee Tilanhoitajankaaren pienyksikköä. Tilanhoitajankaaren pienyksikössä toteutetaan erityistason lastenkotihoitoa. Tilanhoitajankaaren pienyksikössä on kaksi osastoa, Jukola ja Niittyä, kummassakin on 4 asiakaspaikkaa. Henkilökuntaa on yhteensä 13.

Riihenkulman lastenkotiin sijoitetaan lapsia, joilla on neuropsykiatrisia häiriöitä tai muita kehityksellisiä häiriöitä sekä mielenterveydenongelmia.

Lapset tarvitsevat erityistä tukea arjessa selviytymiseen vakavissa toiminnanohjauksen ongelmissa, jotka näkyvät koulunkäynnissä, sosiaalisissa suhteissa sekä päivittäisissä toiminnoissa. Lapset ovat iältään 7-17-vuotiaita.

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Riihenkulman lastenkodin toiminta-ajatus:

Riihenkulman lastenkoti tarjoaa erityistason ja vaativan tason laitoshoidon tasoista sijaishuoltopalvelua. Lastenkoti toimii kolmessa pienyksikössä, joiden toiminta perustuu kodinomaiseen, laitoshoidon raamit täyttävään kuntouttavaan hoitoon. Pienet lapsiryhmät mahdollistavat yksilöllisen, lapsen tarpeista käsin suunnitellun kuntouttavan hoidon.

Riihenkulman lastenkodissa hoito rakennetaan lapsen ympärille hyödyntäen erilaisia hoidon vaihteita. Hoito- ja kasvatustyötä tehdään yhteistyössä kasvatuskumppaneiden lapsen, vanhempien ja verkoston kanssa. Lastenkodissa korostetaan lapsen osallisuutta ja kehittävän arvioinnin merkitystä lapsen hoito- ja kasvatusprosessissa. Riihenkulman lastenkodissa järjestetään ja kehitetään toimintaa lapsen tarpeista lähtien sekä yhteistyössä lasten ja vanhempien kanssa järjestämällä yhteisiä kehittämispäiviä. Hoidon tavoitteena on tarjota lapselle turvallinen kasvuympäristö ja tukea sekä ohjata ikätasoista kehitystä.

4 Johtamisjärjestelmä

Riihenkulman lastenkotia johtaa lastenkodin johtaja. Lastenkodin johtaja vastaa uusien asiakkaiden valinnasta, henkilöstöhallinnosta, rekrytoinnista ja toiminnan kehittämisestä, seurannasta ja arvioinnista. Johtaja vastaa myös lastenkodin talousjohtamisesta. Jokaisessa pienyksikössä on vastaava ohjaaja, joka toimii lähiesimiehenä. Johtajan ja vastaavan ohjaajan roolit asiakasprosesseissa on määritelty selkeästi kasvatusvastuumalliin.

Vastaavalla ohjaajalla on päävastuu pienyksikötasolla hoito- ja kasvatusprosessien johtamisesta sekä henkilöstön lähijohtamisesta lastenkodin yhteisten linjausten mukaisesti. Lähiesimiehen hoito- ja kasvatustyön johtamisessa tärkeässä roolissa ovat lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmien laadinnan ja tavoitteiden mukaisen työskentelyn johtaminen sekä muun vaikuttavuuden arviointityöskentelyn organisoiminen, verkostotyöskentely, omaohjaajatyön tuki ja hoitokulttuurista huolehtiminen terapeutin laitoshoidon viitekehysten mukaisesti.

Riihenkulman lastenkodissa toteutetaan valmentavan johtamisen mallia, jossa henkilöstön ammattitaitoa hyödyntäen vahvistetaan tiimien itseohjautuvuutta. Täydennyskouluttamalla henkilöstöä pyritään vastaamaan asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. Vaikka lähiesimiehellä on päävastuu työnorganisoinnista pienyksikötasolla, on valmentavassa johtamisessa tavoitteena, että tiimit sekä työntekijät organisoivat vahvasti toimintaansa vaikuttaen näin omaan työn arkeensa. Lastenkodin rakenteet tukevat työn tekemistä. Lastenkodilla on kokousrakenteet, jotka ovat tärkeitä yhteistoiminnan foorumeita.

Riihenkulman lastenkodin toiminnan kehittämiseksi laaditaan vuosittain tavoitteet. Niiden toteutumista seurataan säännöllisesti esimieskokouksissa. Tavoitteet suuntaavat työtä kehittämistyössä ja tekevät toiminnasta suunnitelmallista oman toiminnan kehittämistä.

5 Laadunhallinta

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

Helsingin lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjausyksikkö vastaa Helsingin käyttämien lastensuojelun ympärivuorokautisen sijaishuollon ostopalvelulaitosten valvonnasta.

Sijaishuollon asiakasohjausyksikkö valvoo osana omavalvontaa myös Helsingin kaupungin omaa lastenkotitoimintaa. Valvonta- ja ohjauksen osalta sijaishuollon asiakasohjaus mm. haastattelee lastenkotiin sijoitettuja lapsia, työntekijöitä ja lapsen asioista vastaavia sosiaalityöntekijöitä. Valvonta- ja ohjauksen osalta laaditaan ohjaus- ja valvontamuistio, joissa todetaan mm. lastenkodin vahvuudet, kehittämiskohdat ja mahdolliset korjaamista vaativat epäkohdat. Asiakasohjaus tekee tarvittaessa myös tarkastuskäynnin lastenkotiin epäkohtailmoituksen johdosta.

Helsingin sosiaali-, terveystoimessa ja pelastustoimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta (nelimaali). Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.

Helsinki

Riihenkulman lastenkodissa on hoidon viitekehystenä terapeutti laitoshoito. Sijoitettujen lasten elämään on ennen sijoitusta liittynyt traumaattisia tapahtumia. Laitoshoidossa korostuu tällöin terapeuttisuus ja lapsen kokemuksiin vastaaminen, niiden käsittely ja muutosten aikaansaaminen niin etteivät nämä kokemukset vaurioita lasta pysyvästi.

Jokaiselle lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon tunnistetaan lapsen tuen tarpeet, asetetaan tavoitteet ja keinot tavoitetyöskentelyn tueksi. Suunnitelma laaditaan Apotti asiakastietojärjestelmään yhteistyössä lapsen, huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä ja jokaisen arviointi dokumentoidaan. Jokaisen osallisuus arviointiin toteutuu suunnitelmaan sisäänrakennetun arvioinnin avulla. Lisäksi omaohjaajat tekevät lapsen kuukausiarvioinnin säännöllisesti kuuden viikon välein. Vaikuttavuuden arvioinnissa käytetään apuna myös SDQ-mittaria jokaisen lapsen kohdalla. SDQ-mittarin tulokset analysoi lastenkodin psykologi. Nuorisoikäisten kohdalla tehdään säännöllisesti päihteidenkäytön arviointi. Vaikuttavuuden arvioinnilla nähdään, onko lastenkodin hoidolla pystytty vaikuttamaan lapsen kasvuun ja kehitykseen myönteisesti.

Riihenkulman lastenkodissa on seurantaväline lapsen suunnitelmien ja arviointien toteutumisesta. Seurantavälineeseen omaohjaajat merkitsevät sovitulla aikavälillä tehdyt kuukausiarvioinnit sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmat. Lisäksi seurataan, että suunnitelmat ja arvioinnit on lähetetty huoltajille.

Riihenkulman lastenkodissa on laadittu kasvatusvastuumalli, johon on kuvattu asiakasprosessit ja niiden tueksi tarvittavat rakenteet. Lasten kuntouttava hoito- ja kasvatusta on suunnitelmallista ja aukikuvatut prosessit takaavat laadullisesti tasokkaan hoidon lapsille.

Riihenkulman lastenkodissa on uusille työntekijöille perehdyttämismalli, jossa on määritelty perehdytysalueet ja kuka vastaa minkäkin osa-alueen perehdyttämisestä. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä saa nopeammin työn haltuun. Uusilta työntekijöiltä kerätään palaute perehdytyksen onnistumisesta, jonka avulla kehitetään perehdyttämistä.

Henkilöstön täydennyskoulutuksia ja osaamista seurataan koulutusseurantataulukon avulla. Keskeistä on, että henkilöstön osaaminen vastaa lasten tarpeisiin. Koulutusseurantataulukko toimii työvälineenä myös esimiehille, josta voi seurata työntekijöiden osaamisen tarpeita.

Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään asiakaskokemusta suunnitelmallisesti. Jokaisessa pienyksikössä järjestetään säännöllisesti lastenkokouksia, joissa käsitellään lasten nostamia asioita.

Lastenkodissa on laadittu turvallisuuteen liittyvä ohjeistus kuten turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, työturvallisuusohje, yötyöntekijän toimintaohjeet, uhka- ja vaaratilanteiden jälkikäsitteilymalli, lastenturvaohje, toimintaohje ulkoisen uhan varalle, toimintaohje lasten luvattomissa poissaoloissa ja tarpeen mukainen varallaolo ohje.

6 Riskienhallinta

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

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

Riihenkulman lastenkodissa toteutetaan säännöllisesti, vähintään joka toi Työntekijöille lähetetään työsuojelupakkijärjestelmästä sähköinen kysely liittyen vaarojen arviointiin. Esihenkilön johdolla suoritetaan tunnistettujen vaarojen kohdalla riskin arviointi joka dokumentoidaan työsuojelupakkiin ja mietitään toimenpiteet tunnistetun vaaran/riskin poistamiseksi tai vähentämiseksi. Vaarojen arvioinnin avulla voidaan kehittää työolosuhteita yhteisöllisesti. Vuosi vaarojen arviointi johon osallistuu työryhmittäin jokainen työntekijä.

6.3 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta.

Helsinki

Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

Riihenkulman lastenkodissa henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan HaiPro-järjestelmän kautta havaitsemansa asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat. Pienyksikön vastaava ohjaaja käsittelee HaiPro-ilmoitukset viikon kuluessa. Vastaava ohjaaja vie tiimikokouksiin sellaiset ilmoitukset joissa tulee miettiä uudelleen toimintatapoja lapsen kohdalla, HaiPro ilmoituksia käsitellään säännöllisesti esimieskokouksissa ja nostetaan esille tapauksia, joissa riskitaso on noussut korkeammalle.

6.4 SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveystoimialan palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

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 epäkohta 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.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä epäkohtailmoitus, mikäli sellaisen havaitsee. Riihenkulman lastenkodissa on sovittu SPro epäkohtailmoitusten käsittelystä seuraavasti:

- Lastenkodin johtaja ja vastaava ohjaaja keskustelevat ilmoituksen johdosta ja sopivat välittömistä toimenpiteistä
- Epäkohta ilmoitus käsitellään laajemmin asianosaisten kanssa lastenkodissa

Helsinki

- Epäkohtailmoituksesta ei tarvitse tehdä sosiaalihuoltolain mukaan erillistä kirjallista selvitystä ilmoituksen tekijälle
- Epäkohtailmoituksen johdosta mietitään myös toimenpiteet miten estetään jatkossa epäkohdan toistumista ja tarvittaessa suunnitellaan kehittämistoimenpiteet
- Lastenkodin esimieskokouksissa käsitellään säännöllisesti näiden kahden järjestelmän eroja ja muistutetaan ilmoitusten tekemisestä. Pienyksikön tiimikokouksissa käsitellään myös säännöllisesti Haipro- ja Spro ilmoitusten tekemistä ja mikä niiden tarkoitus on.
- Lastenkodin esimieskokouksessa käsitellään seuraavan kuukauden ensimmäisessä kokouksessa edellisen kuukauden mahdolliset Sprot
- Henkilöstöä lähetetään säännöllisesti Spro-koulutuksiin

6.5 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Sosiaali- ja terveystoimialalla on vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Erytystä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta.

Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

6.6 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.

Riihenkulman lastenkodissa vastaava ohjaaja vastaa pienyksikkönsä uhka- ja vaaratilanneilmoitusten käsittelystä. Vastaavan ohjaajan tehdessä ilmoituksen, vastuu ilmoituksen käsittelystä on johtajalla. Vakavammissa tapauksissa myös johtaja on mukana käsittelyssä. Vastaavat ohjaajat ovat käyneet defusing-koulutuksen, joka valmentaa tilanteiden läpikäymiseen liittyviä taitoja. Hetipurkua tapahtuu mm. iltavuorossa työntekijöiden kesken jotta kenenkään ei tarvitse lähteä työvuo- rosta ilman hetipurkua.

Helsinki

Tiimikokouksissa käsitellään yhdessä turvallisuuteen liittyviä asioita ja poikkeamia. Lisäksi arjessa raportoinnin yhteydessä joudutaan päivittäin miettimään turvallisuuteen liittyviä asioita ja ennakoimaan päivän toimintaa. Esimieskokouksissa käsitellään neljä kertaa vuodessa pienyksiöittäin uhka- ja vaaratilanteiden tilastot sekä työtaturmien määrät. Lastenkodin työpaikkakokouksessa on kerran vuodessa teemana turvallisuus, johon valmistellaan edellisen vuoden tilastot turvallisuuspoikkeamista sekä käsitellään turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ja mietitään toimenpiteitä turvallisuuden parantamiseksi.

Lastenkotitoiminnan päällikkö seuraa uhka – ja vaaratilanteita työsuojelupakista ja niiden esiintyvyys ja laatu käsitellään kerran vuodessa lastenkotitoiminnan esimieskokouksessa.

6.7 Korjaavat toimenpiteet

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

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi

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

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joiden pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan.

Sijoituksen sosiaalityöntekijä vastaa lapsen asiakassuunnitelman tekemisestä ja lastenkoti vastaa lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinnasta joka on yksityiskohtaisempi lapsen tarpeista lähtevä arjen työsuunnitelma. Sijoituksen aikana lapsen ja perheen tilannetta arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Sijoituksen arviointiin eri osa-alueilta osallistuu monitoimijaisesti lapsi, vanhemmat, sosiaalityöntekijä, lastenkodista yleensä vastaava ohjaaja ja omaohjaaja, psykologi sekä tarvittaessa muita tahoja.

Helsinki

Lapselle tehdään myös kotiharjoittelusuunnitelma Apottiin. Jokaisen kotiharjoittelun jälkeen Apottiin kirjataan kotiharjoittelun toteutumisesta arvio. Kotiharjoittelusuunnitelman tekemisestä vastaa yleensä omaohjaaja. Suunnitelma tehdään yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa noin puoleksi vuodeksi kerrallaan. Suunnitelmaan sovitaan konkreettisia arjen asioita, joiden onnistumista arvioidaan kotiharjoitteluiden jälkeen. Oleellista suunnitelmassa on lapsen ja vanhemman osallisuus ja heidän tekemänsä sopimukset. Kotiharjoittelujen määrä ja pituus sovitaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Riihenkulman lastenkodissa lapsen kuukausiarviointi tehdään kuuden viikon välein. Kuukausiarvioinnin tekemisestä vastaa omaohjaaja. Lapset ovat Riihenkulman lastenkodissa yleensä pidemmässä sijoituksessa. Tarvittaessa myös tihennetään kuukausiarvioinnin tekemistä. Kuukausiarvioinnissa arvioidaan lapsen ja perheen tilannetta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Nuoren itsenäistymisvaiheessa nuorelle tehdään itsenäistymissuunnitelma, jossa määritellään nuoren polku itsenäiseen elämään ja minne nuori siirtyy lastenkodista asumaan. Riihenkulman lastenkodilla on kaksi omaa harjoitteluasuntoa, joissa nuoret voivat harjoitella itsenäistä asumista sijoituksen loppuvaiheessa suunnitelmallisesti.

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.

Lastenkodissa jokaisella lapsella on oma huone jossa lapsi voi vapaasti olla omassa rauhassa. Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneeseen mutta lapsen yksityisyyttä kunnioittaen. WC ja pesutilat ovat sisältäpäin lukittavia. Lapset saavat vaikuttaa oman huoneensa sisustamiseen ja tuoda omia tavaroita viihtyisyyden lisäämiseksi. Huone sisustetaan pääosin paloturvallisilla tekstiileillä.

Lasten koskemattomuutta kunnioitetaan niin pitkälle kuin mahdollista. Mikäli lapsi käytöksellään tai toiminnallaan vaarantaa omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, puututaan hänen koskemattomuuteensa. Lapsen henkilökohtaista oikeutta, vapautta ja koskemattomuutta voidaan rajata ainoastaan lastensuojelulain mukaisilla rajoittamistoimenpiteillä, joista tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja raportit.

Lastenkodissa lapset saavat osallistua omien suunnitelmiensa tekoon ikätasoisesti. Omaohjaajat huolehtivat erityisesti lapsen osallisuuden toteutumisesta. Kuukausiarviointi pyritään laatimaan lapsen kanssa yhdessä Apottiin mutta aina niin että lapsen näkökulma omasta tilanteestaan näkyy arvioinnissa.

Helsinki

Lastenkodin lasten säännöillä turvataan kaikkien oikeutta koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Työntekijöille suunnatuilla kasvatuksellisilla toimintaohjeilla työntekijät pystyvät toimimaan kaikkien lasten suhteen oikeudenmukaisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Lapset saavat viikottain käyttövaroja joihin lapsilla on itsemääräämisoikeus.

Lapsella ja vanhemmilla on mahdollisuus tutustua lastenkotiin ennen lapsen sijoituksen alkamista. Tutustumiskäynnille pyritään järjestämään tulevan omaohjaajan tapaaminen ja lapsen sekä perheen toiveita kysytään. Lapselle annetaan tutustumiskäynnillä Riihenkulman lastenkodissa tehty esite lastenkodin toiminnasta. Esitteen tekemiseen on osallistunut lastenkodin lapsia. Vanhemmat saavat myös Riihenkulman lastenkodin Hyvät käytänteet esitteen.

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan sijaishuollossa olevaan ja laitoshoidon sijoitettuun lapseen. Pysyohje 124 ohjaa lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Sijaishuoltopaikassa tulee huolehtia rajoituksen lapsikohtaisesta arvioinnista, joka on tehtävä yhdessä lapsen kanssa heti kun hän kykenee ymmärtämään asian. Myös huoltajien kanssa on rajoitustoimenpide käytävä läpi. Arviointi dokumentoidaan Apottiin.

Riihenkulman lastenkodissa on laadittu tarkempi menettelytapaohje rajoitustoimenpiteiden tekemiseen työntekijöiden tueksi, joilla varmistetaan päätösten asianmukaisuus. Menettelytapaohje löytyy lastenkodin kasvatusvastuumallista, joka on tietokoneella sähköisesti. Rajoitustoimenpiteiden päätöksenteko oikeutta on delegoitu vastaaville ohjaajille ja ohjaajille/sairaanhoitajille johtajan päätöksellä. Työntekijät saavat koulutuksen rajoitustoimenpiteiden tekemiseen. Yhteydenpidonrajoittamispäätöksen tekemiseen on oikeus vain johtajalla. Rajoitustoimenpidepäätöksiä tehdessä tulee selvittää lapsen ja huoltajien mielipide toimenpiteestä. Lapset tarvitsevat useamman kerran keskustelua rajoitustoimenpiteen tarkoituksesta ja sen vaikutuksesta lapsen elämään.

Yhteydenpidon rajoittaminen tulee tehdä aina reaaliaikaisesti. Arkisin yhteydenpidon rajoittamisen päätöksen tekee Riihenkulman lastenkodin johtaja tai lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Viikonloppuisin yhteydenpidon rajoittaminen on turvattu YPR-varallaolijalla, joka koostuu neljän lastenkodin (Riihenkulma, Malmi, Teinilä ja Hyvönen) varallaoloringistä. Viikonloppuisin ja juhlapyhinä varallaolija on saatavilla ympärivuorokautisesti.

7.5 Asiakkaan kohtelu

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

Riihenkulman lastenkodissa tärkeänä arvona on, että jokainen lapsi ja perhe ovat oman elämänsä subjekteja ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä asiakasta kunnioittavalla ja arvostavalla tavalla. Lastenkodin uusille työntekijöille perehdytetään heti alkuvaiheessa, miten lapsia ja perheitä kohdellaan tasapuolisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Jos lapsi tai vanhempi on tyytymätön kohteluunsa, voi hän olla yhteydessä lastenkodin johtajaan. Johtaja käynnistää välittömästi selvittelyn asian suhteen. Mikäli asian vakavuus on sellainen, että sitä ei voi lastenkodissa ratkaista, johtaja ottaa yhteyttä poliisiin.

Asiakas voi myös tarvittaessa tehdä muistutuksen tai kantelun asiasta.

7.6 Osallisuus

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

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

Riihenkulman lastenkodissa lapsi/huoltajat/vanhemmat ovat vahvasti osallisena omassa palveluprosessissaan. Lapsen ja huoltajien osallisuus on kuvattuna kasvatusvastuullisissa. Lapsella ja vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja heidän mielipiteitään kuullaan arjessa. Lastenkodista pidetään säännöllisesti yhteyttä vanhempiin ja informoidaan heitä koskevista asioista. Vanhemmilla on myös mahdollisuus käydä lastenkodissa sovitusti.

Suunnitelmat laaditaan yhdessä lapsen/perheen kanssa. Kuukausiarviot tehdään yhdessä lapsen kanssa ja lapsen mielipide dokumentoidaan arviointiin. Suunnitelmat ja kuukausiarviointi toimitetaan huoltajille.

Omaohjaaja toimii lapsen mielipiteen varmistajana ja esille tuojana mikäli lapsi ei itse siihen kykene.

Vanhempien ja muun läheisverkoston kanssa tehdään suunnitelmallisesti perhetyötä. Perheiden kanssa tehtävä työ lähtee perheen tarpeista. Perhetyön tekemiseen osallistuu pääsääntöisesti vastaava ohjaaja, omaohjaaja ja sovitusti myös psykologi. Perhetyön yhtenä tavoitteena on löytää perheen vahvuudet käyttöön.

Helsinki

Lastenkodissa järjestetään myös kerran vuodessa perheleiri, johon osallistuu 6-7 perhettä. Perheleirin yhtenä tarkoituksena on myös vahvistaa osallisuuden kokemusta. Perheleirillä on järjestetty myös vanhempainryhmä vertaistukena vanhemmille.

Lastenkodin pienyksiköissä järjestetään lastenkokouksia säännöllisesti, joissa kuullaan lasten toiveita arjen toiminnan suhteen.

Riihenkulman lastenkodissa järjestetään kerran vuodessa lasten ja aikuisten kehittämispäivä. Kehittämispäivässä on ollut erilaisia teemoja, joita pohditaan yhdessä lasten kanssa ja miten lastenkodin toimintaa voisi kehittää. Lasten kanssa on pohdittu mm. mitkä asiat ovat lapsille tärkeitä ja mihin he haluavat vaikuttaa.

Tilanhoitajankaaren pienyksikössä osallisuus näkyy erityisesti lasten ja heidän perheiden mukaan ottamisessa hoitoon. Lasta ja perheitä kuunnellaan ja heidän mielipiteet ovat tärkeitä hoidon toteuttamisessa. Lapsen mielipiteet kuunnellaan ja vastuuta osallisuudesta annetaan mahdollisuuksien mukaan ikätasoisesti. Nuorilla on mahdollisuus ottaa vastuuta ja olla osallisena omista asioistaan nuorempia enemmän. Työntekijät pitävät vanhemmat mukana ja tietoisena hoidon etenemisestä, viikkopuheluin tai viestein, miten vanhemman kanssa on asiasta sovittu. Lastenkokouksia pidetään säännöllisesti, jossa aikuiset kertovat ajankohtaisista asioista lapsille ja lapset pääsevät vaikuttamaan arkeen tätä kautta. Lasten toiveita kuunnellaan toiminnan suhteen.

7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

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

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

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

Helsinki

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

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

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

7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

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.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

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

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Selvityksestä vastaa määräajassa lastenkodinjohtaja, tämän sijainen tai johtajan määräämä esimies. Selvityksen tekijä kuulee tilanteeseen liittyneitä henkilökuntaa. Selvitys toimitetaan lastenkotitoiminnanpäällikölle, joka tekee muistutuksesta oman lausuntonsa. Asiakkaan ilmaistessa halunsa tehdä kantelu, henkilökunta ohjeistaa tätä asiassa.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Riihenkulman lastenkodissa palvelun eri osa-alueiden toteutusta ja valvontaa on avattu seuraavassa lisää henkilöstön, terveyden- ja sairaanhoidon, lääkehoidon, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävän toiminnan, ravitsemuksen, hygieniakäytänteiden ja infektioiden ennaltaehkäisyn, terveydenhuollon laitteiden ja apuvälineiden osalta sekä alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut. Näiden palvelun osa-alueidenkohdalla on kuvattu mahdollisia riskejä, pohdittu, miten niitä voidaan ennaltaehkäistä ja tehdä korjaavia toimenpiteitä. Riskien todennäköisyys vaihtelee muuttuvan asiakaskunnan tarpeiden mukaan.

8.2 Henkilöstö

Lasten hoidon ja kasvatuksen perustana on riittävä koulutettu henkilökunta. Riihenkulman lastenkodissa hoidetaan kouluikäisiä lapsia 7-vuotiaasta alkaen. Nuoremmat lapset tarvitsevat perushoitoa enemmän kuin nuorisoikäiset jolloin henkilökuntaa tulee olla riittävästi. Lastenkodissa on myös hoidossa autismikirjon lapsia, joiden toiminnanohjauksessa on suuria puutteita ja nämä lapset tarvitsevat lähiohjausta arjen eteenpäin menemisessä. Osa lapsista ei pysty itsenäisesti ulkoilemaan vaan tarvitsevat aina ohjaajan mukaan.

Riskin kuvaus: Lastenkotiin on ajoittain vaikea saada sijaisia. Erityisesti hankaluus esiintyy juhlapyhien ja influenssakauden aikana sekä kesäisin. Myös vaativasti oireilevat lapset vaikuttavat siihen, että toisinaan sijaiset eivät halua tulla, jos ilmassa on väkivallan riskiä.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä pyritään koko ajan rekrytoimaan uusia sijaisia, jotta määrä vastaisi tarvetta. Jos sijaisia ei saada lastenkodin sisällä siirretään toisesta pienyksiköstä työntekijöitä varmistamaan tilanne. Sijaisten pysymiseksi varmistetaan hyvä perehdytys.

8.3 Terveyden- ja sairaanhoito

Yksiköissä tulee varmistaa ja ohjeistaa asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito).

Helsinki

Lasten perusterveydenhuolto on järjestetty kunnallisessa terveydenhuollossa. Myös äkilliset sairastumiset hoidetaan omalla terveysasemalla.

Tilanhoitajankaaren pienyksikkö: Pihlajamäen terveysasema, Meripihkatie 8

Kun oma terveysasema on kiinni, niin toimitaan seuraavasti:

Tilanhoitajankaaren pienyksikön lapset ovat tällä hetkellä kaikki alle 16-vuotiaita, joten Uusi Lastensairaala toimii päivystysluonteisena terveysasemana äkillisen tarpeen vaatiessa.

A. Alle 16-vuotiaat lapset

Uusi lastensairaala, Stenbäckinkatu 9, Helsinki
p. 09-4711

B. Yli 16-vuotiaat lapset

Malmin sairaala ja päivystys, Talvelantie 6, Helsinki
p. 09-31067204

Riihenkulman lastenkodissa monilla lapsista on joko lasten- tai nuorisopsykiatrian hoitokontakti erityissairaanhoidossa. Psykiatrian kanssa järjestetään säännöllisiä verkostokokouksia ja lapsen hoitava lääkäri tekee lapsen kokonaishoitosuunnitelman.

Psykiatrian päivystys toimii virka-ajan ulkopuolella ja kiireellisissä lapsen asioissa voi soittaa konsultaatio puhelimeen p. 050-4279054.

Riskin kuvaus: Tilanhoitajankaarella toteutetaan erityistason lastenkotihoitoa. Lasten psyykinen oireilu on ajoittain erittäin vaativaa ja lasten tulisi saada akuutisti psykiatrasta apua. Psykiatrisen hoidon saanti on ajoittain vaikeaa lapselle tai psykiatria määrittelee että koska nuorisoikäinen ei itse halua hoitoa, he eivät hoitoa tarjoa.

Ennalta ehkäisevänä toimenpiteenä lastenkoti on pyrkinyt selvittämään mistä tarvittava palvelu lapselle saadaan sekä tekemään tiivistä yhteistyötä psykiatrian kanssa. Lasta myös motivoidaan jotta lapsi ottaisi apua vastaan. Psykiatriassa on ajoittain myös henkilöstöressurssipula.

Lastenkodissa toimii ostopalvelulääkärinä mielenterveys, nepsy ja kehitysvammalääkäri, jota voidaan hyödyntää akuuteissa tilanteissa, mutta myös suunnitelmallisesti.

8.4 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito –toimintaohje on päivitetty vuonna 2022. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Lastenkotitoiminnalle on laadittu yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman liiteosiossa määritellään vielä yksikkökohtaiset tarkemmat tiedot mm. vastuuhenkilöt.

Lastenkodissa toteutetaan luvanvaraista lääkehoitoa, joten lääkehoitoon osallistuvat vain ne

Helsinki

työntekijät, joilla on lääkehoitolupa. Lääkehoitolupaprosessit on määritelty sosiaali- ja terveystoimialalla yhteiseksi jonka mukaan toimitaan. Riihenkulman lastenkodissa on 9 sairaanhoitajaa jotka vastaavat pienyksikkötason lääkehoidosta pääsääntöisesti ja ottavat vastaan lääkehoitolupaprosessiin kuuluvat osaamisen näytöt. Lääkehoidon toteuttamista lastenkodissa kehitetään jatkuvasti mm. sairaanhoitajien kehittämisspäivässä.

Riskin kuvaus: Hoitohenkilökunnan vaihtuessa lääkehoitolupaprosessi voi viivästyä koska esim. sosionomeilla ei kuulu tutkintoon yleensä lääkehoidon koulutusta. Lääkehoitoon kouluttamattomien tulee ennen MiniLop:n suorittamista käydä 4 päiväisessä lääkehoidon koulutuksessa. Koulutuksia ei järjestetä mm. kesäaikaan.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä koulutetaan kaikki hoitotyöhön osallistuvat työntekijät lääkehoitoon välittömästi, kun koulutusta on tarjolla. Työvuorosunnittelua toteutetaan erityisellä tarkkuudella ja siinä huomioidaan lääkeluvallisten riittävyys jokaisessa työvuorossa. Louhikkotien pienyksikössä varmistetaan lääkeluvallisten läsnäolo vielä jokaisessa työvuorossa ja nimeämme aina jonkun lääkeluvallisen lääkevastaavaksi tulevan viikon aamu- ja iltavuoroihin. Äkillisissä poissaolotilanteissa turvaudumme tarvittaessa muiden Riihenkulman lastenkodin pienyksiköiden lääkeluvallisten apuun.

Jos tapahtuu virhe lääkehoidossa esim. lapsen lääkkeet on unohdettu antaa, tulee tarkistaa hoitotaholta voiko lääkkeet antaa myöhässä. Lisäksi tehdään ilmoitus Haipro järjestelmään, jonka käsittelee vastaava ohjaaja ja ottaa tarvittaessa puheeksi lääkepoikkeaman työntekijöiden kanssa, jotta lapselle tapahtunut haitta ei toistuisi.

8.5 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Riihenkulman lastenkotiin sijoitetaan lapsia, joilla on massiivisia toimintakyvyn ongelmia. Monilla lapsista on neuropsykiatrisia haasteita tai vakavaa psyykkistä oireilua. Lapset hyötyvät selkeästä päivästruktuurista ja yksilöllisistä tarpeista lähtevistä tukikeinoista. Lapsilla on koulunkäynnin ongelmia sekä vaikeutta pitää yllä kaverisuhteita.

Riskin kuvaus: Monilla lapsista on lapsen arkipäivää vaikeuttavaa psyykkistä oireilua sekä haastavaa käyttäytymistä joka estää lapsen koulunkäyntiä. Koulu ei pysty usein tarjoamaan lapselle hänen tarvitsemiaan tukikeinoja. Toisinaan lapsi voi joutua odottamaan sairaalakoulupaikkaa vuodenkin. Lapsilla on riski syrjäytyä koulumaailmasta ja kynnys mennä kouluun nousee suureksi.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä lastenkodista ohjaaja on kuljettanut lasta kouluun ja toisinaan kouluun on jääty lapsen kanssa, jotta lapsi saa yksilöllisen tuen ja lapsen koulunkäynti voisi jatkua. Tällä toimenpiteellä joidenkin lasten koulunkäynti on saatu taas sujumaan. Jos lapsella on käyttäytyminen ollut niin haastavaa, ettei koulussa olo onnistu ryhmässä, on lastenkodissa järjestetty kotikoulua ja lapsella on päivä struktuuri, johon kuuluu läksyjen tekoa. Koulu on toimittanut tehtäväpaketteja. Joissakin tapauksessa lapsi on voinut saada epäopetusta muutaman tunnin viikossa.

Riskin kuvaus: Osa lapsista poistuu luvattomasti lastenkodista. Luvattomat poissaolot altistavat lapsen monille psyykkisille, fyysisille ja sosiaalisille ongelmille. Luvatta poissaolevien lasten etsiminen ja kuljettaminen ovat riski koska se vähentää saman aikaisesti henkilökuntaa osastolta. Lapsen tuleminen takaisin lastenkotiin on usein haastavaa koska lapsi saattaa olla päihtynyt tai väkivaltainen. Viranomaisyhteistyön sujuvuudessa on puutteita. Lapsen tuleminen osastolle sitoo osan henkilökunnasta ja muut lapset voivat jäädä vähemmälle huomiolle. Rajut tilanteet aiheuttavat pelkoa muissa lapsissa.

Toimenpiteenä lastenkodissa hankitaan lisäresurssia, jos lasta joudutaan hakemaan kauempaa koska lapsen hakeminen on lastenkodin vastuulla. Kun lapsi on luvattomasti poissa, tehdään pienyksikössä riskiarviointi lapsesta ja mahdollisesti virka-apupyynnö lapsen saamiseksi takaisin lastenkotiin. Lapsen saamiseksi takaisin lastenkotiin on lastenkodin vastuulla ja toimenpiteisiin tulee ryhtyä heti.

8.6 Ravitseminen

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2017 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitseminen on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Riihenkulman lastenkodissa ei ole erillistä keittiöhenkilökuntaa vaan hoitohenkilökunta valmistaa ruoan. Ruokatavarat tilataan tukusta. Työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi ja lastenkodissa on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Riskin kuvaus: Lastenkodissa hoidetaan monia syömishäiriöisiä lapsia, joilla syömisen tavat ovat häiriintyneitä. Lapsi voi olla vakavasti ylipainoinen, alipainoinen tai muuten syömiseen liittyvät tavat ovat poikkeavia. Näillä lapsilla on toimintakyvyssä usein suuria puutteita.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmassa tehdään lapselle terveellisen ruokavalion suunnitelma ja motivoidaan lasta terveelliseen ruokavalioon. Lastenkodissa valmistetaan terveellistä ruokaa. Lapsen kohdalla voidaan ottaa myös yhteyttä ravintoterapeuttiin. Jos lapsen syömishäiriö ei ole lastenkodin keinoin hoidettavissa otetaan yhteyttä tarvittaviin tahoihin mm. psykiatria.

8.7 Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja terveysasoa.

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta.

Lapsille opetetaan ja ohjataan hygienia- ja terveydenhoitotaitoja. Lastenkodissa on yleisissä tiloissa käsihuuhdetta, jota ohjataan lapsia käyttämään. Osastojen viikko-ohjelmissa on suunniteltu siivouspäivät, pyykinpesut ja lasten kohdalla esim. suihkussa käyntiajat.

Riskin kuvaus: Lastenkodin lapsilla on monilla suurilla puutteilla hygienia- ja terveydenhoidossa heidän tullessaan sijoitukseen. Varsinkin lapsen huono hammashygienia aiheuttaa suuria terveydellisiä riskejä. Hygieniahoito liittyy paljon lapsen psyykkiseen hyvinvointiin.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan laaditaan tavoitteet ja keinot lapsen hygienia- ja terveydenhoidon parantamiseksi. Käytännössä ohjaajat huolehtivat ja ohjaavat lapsia hygienia- ja terveydenhoidossa ikätasoisesti.

Jos lapsi ei kuitenkaan hoida hygieniaansa niin tarvittaessa tiivistetään hoitoa hygienia- ja terveysasioita painottaen. Lisäksi tarkistetaan lapsen päiväohjelma ja ohjaajat kiinnittävät tehostetusti huomiota lapsen hygieniaan.

Riskinä myös, ettei tuesta ja ohjauksesta huolimatta lapsi kykene pitämään hygienia- ja terveydenhoitoaan huolta, niin miten voimme lasta opettaa peseytymään oikein ja riittävästi. Sosiaalialan työntekijöillä ei lähtökohtaisesti ole samanlaisia oikeuksia, kuin terveydenhuollon henkilöstöllä.

8.8 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus.

Laitehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu toimintaohje: Terveystieteiden laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla. Yksiköiden esimiehet ja nimetyt yksiköiden laitevastuuhenkilöt vastaavat siitä, että yksiköissä toimitaan ohjeiden mukaisesti ja asiakasturvallisuutta edistäen.

Riihenkulman lastenkodissa on seulojen ottamista varten välineet. Otetut seulat lähetetään Hus Lab:n. Varsinaisia terveystieteiden laitteita ei lastenkodissa ole. Lastenkotiin voi olla sijoitettuna lapsia, joilla on henkilökohtaisia apuvälineitä.

8.9 Alihankintana ja ostopalveluna tuotettujen palvelujen

Alihankintana tuotettujen palvelujen tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Helsinki

Riihenkulman lastenkodissa on maahanmuuttajataustaisia lapsia sijoitettuna joiden vanhemmat eivät osaa Suomea. Neuvotteluissa käytetään tulkkipalveluita. Tulkin tilaa joko sosiaalityöntekijä tai lastenkoti sovitusti.

Tilanhoitajankaaren pienyksikössä on sopimus Palmian kanssa vartiointipalveluista. Pienyksiköissä on henkilöhälytysjärjestelmä ja nappia painamalla vartiointi saapuu paikalle avuksi uhka- ja vaaratilanteissa.

Lastenkodissa toimii ostopalvelulääkärinä mielenterveys, nepsy ja kehitysvammalääkäri kerran viikossa. Ostopalvelun tuottaa Terveystalo.

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.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystoimialan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevista tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Lastenkodin johtaja, lastenkodin yhteinen	1 kpl
Vastaava ohjaaja	1 kpl
Ohjaaja	10 kpl
Sairaanhoitaja	2 kpl
Psykologi , Lastenkodin yhteinen	1kpl
Kotihuollonohjaaja , työtunnit jaettu 3 pienyksikön kesken	1 kpl
Psykologi kuuluu hallinnollisesti psykologityön yksikköön	

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. Riihenkulman lastenkodissa tehdään vuosittain henkilöstösuunnitelma henkilöstön tilanteesta sekä henkilöstön työhyvinvoinnin toimenpiteistä.

Sosiaali- terveystoimen- ja pelastushenkilöstön 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.

Riihenkulman lastenkodissa päävastuu rekrytoinnista on lastenkodin johtajalla. Johtaja ennakoii yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa rekrytoinnin tarvetta. Työpaikkailmoitukset syötetään Helbit-järjestelmään. Johtaja ja vastaava ohjaaja haastattelevat yhdessä vakituisiin toimiin valittavat henkilöt. Haastattelut tehdään yksilöhaastatteluina. Sijaisuuksia rekrytoitaessa sovitaan joustavasti haastattelijaa esimiehistä.

Riskin kuvaus: Soveltuvan hoitohenkilöstön rekrytointi on ajoittain haastavaa lastenkotityöhön. Lasten oireilu ja käyttäytyminen ovat moniongelmaista. Lastenkotityö vaatii kokemusta alalta vähemmän haastavassa työssä ensin. Aina ei ole kuitenkaan saatavilla kokenutta henkilökuntaa. Riskinä on, että lasten laadukas hoito vaarantuu ja lasten kuntouttavan hoidon suunnitelmallisuus kärsii.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä uusi hoitohenkilökunta perehdytetään työhönsä ja pyritään kouluttamaan vaativasti oireilevien lasten hoitoon. Riihenkulman lastenkotiin on rakennettu tukirakennetta omaohjaajatyöhön. Vastaava ohjaaja ohjaa omaohjaajien työtä. Lastenkodin psykologin kanssa on mahdollisuus sopia omahoitajien kahdenkeskisiä keskusteluja lapsen vaativan oireilun tueksi ja työntekijän ymmärryksen lisääntymiseksi lapsen tarpeista.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia. Henkilökunnalle mahdollistetaan osallistuminen Avekki-koulutukseen.

Riihenkulman lastenkodissa järjestetään uusille työntekijöille säännöllisesti sisäistä turvallisuuskoulutusta jossa korostetaan arkiturvallisuutta työskentelyssä ja turvallisia työskentelytapoja asiakkaiden kanssa. Turvallisuuskoulutuksen järjestäminen on esihenkilöiden vastuulla.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Lastenkotiin on laadittu turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet jotka päivitetään vuosittain. Turvallisuusohjeistus löytyy jokaisesta pienyksiköstä pöydällä olevasta selaimesta josta ne on arjen keskellä helposti saatavilla. Turvallisuusohjeistus on myös tallennettuna Y-asemalle Riihenkulman lastenkodin kansioon.

Jokaisessa pienyksikössä järjestetään vuosittain turvallisuuskierron johon osallistuu vastaava ohjaaja, ohjaajia/sairaanhoitajia, Yt-vastaava ja lastenkodin johtaja. Kierroksen tarkoituksena on tarkastaa ja samalla keskustella yhdessä turvallisuuteen liittyvät asiat toimintaympäristön, ohjeistuksen ja työskentelytapojen suhteen. Kierroksella tunnistetaan yhdessä turvallisuutta vaarantavat asiat ja mietitään toimenpiteet niiden poistamiseksi. Lisäksi lastenkodissa kokoontuu turvallisuustyöryhmä joka tarkastelee lastenkodin ajankohtaisia turvallisuusasioita.

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee

Helsinki

olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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. Lastenkodin hoitohenkilökunnan tehtävissä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta.

Uudet työntekijät ohjataan ottamaan yhteyttä työterveyshuoltoon rokotussuojan saamiseksi.

Riskin kuvaus: Jos henkilöstöllä ei ole rokotussuojaa niin tartuntariski nousee henkilöstössä ja aiheuttaa vajetta henkilökuntaresurssissa. Ajoittain on vaikea saada sijaisia. Erityisesti hankaluus esiintyy juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Tällaisissa tilanteissa lasten hoito vaarantuu ja toisaalta työssä olevat työntekijät kuormittuvat työvuorojärjestelyistä tai mahdollisista tuplavuoroista.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä huolehditaan henkilöstön rokotussuojasta joka vähentää poissaoloja. Sijaisten rekrytoinnin tulee myös olla ajantasaista ja riittävää. Korjaavana toimenpiteenä akuutissa tilanteessa huolehditaan riittävästä henkilökunta määrästä ja siirretään toisesta pienyksiköstä tilapäisesti työntekijöitä toiseen pienyksikköön.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimella on käytössään Helsingin kaupungilta, sen tytäryhtiöiltä tai muilta ulkopuolisilta vuokranantajilta vuokrattuja toimitiloja yhteensä n. 530 000 m² 258:ssa osoitteessa. Toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyypin mukaan pääasiassa seuraavasti: terveyden- ja sairaanhoidon tilat, asiakas- ja vastaanottotyöntilat, toimisto- ja hallintotilat, erityisryhmien asumisen tukitilat, päivätoiminta-, harraste- tai virkistystilat, asukastilat sekä muut aputilat (esim. huolto- ja varastotilat, autotallit, väestönsuojat, vainajatilat).

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.

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, kiinteistöhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut.

Helsinki

Riskin kuvaus: Tilanhoitajankaaren pienyksikön toimitiloissa on puutteita erityistason laitossijoituksen toteuttamiseen. Tilat ovat ahtaita ja niissä on turvallisuuspuutteita. Lasten turvallinen rajoittaminen vaarantuu ja henkilöstön työtapaturmien riski nousee.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä nykyisiin tiloihin Tilanhoitajankaaren, Louhikkotien ja Riihenkulman pienyksikön osalta on uudisrakennus suunnitelma Riihenkulma 4 tontille. Arvioitu valmistumisaika on 2025-2026.

Riskin kuvaus: Riihenkulman lastenkodin jokaisessa pienyksikössä on käytössä henkilöhälytysjärjestelmä jonka avulla henkilökunta voi hälyttää vartiointipalvelua apuun. Henkilöhälytysjärjestelmä on osittain kulunutta ja sen toimivuudessa on luotettavuus ongelmia. Hälytysjärjestelmän toimimattomuus on aiheuttanut vaaratilanteita ja väkivallan riskin nousua.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä varmistetaan säännöllisillä kuukausittaisillatestauksilla hälytyslaitteiden toimivuus. Laitteiston vioista on informoitu välittömästi eteenpäin. Jos henkilöhälytin ei toimi voi työntekijä ottaa yhteyttä puhelimella vartiointipalveluun.

10.2 Kuljetukset

Riihenkulman lastenkodissa suurin osa lapsista kulkee kouluihin julkisella liikenteellä, joka Helsingissä on erittäin kattava. Osalla lapsista on koulukuljetus taksilla kouluun, jos lapsen voimavarat tai toimintakyky ei riitä itsenäiseen kulkemiseen. Useat lapset käyvät myös terapiassa ja Kela myöntää osalle lapsista taksikuljetuksen terapiaan. Riihenkulman lastenkodilla on kolme autoa leasing sopimuksella Starasta. Lastenkodin autoilla kuljetetaan myös toisinaan lapsia kouluun, jos lapsen toimintakyky on laskenut ja pyritään näin pitämään yllä lapsen koulunkäyntiä. Lastenkodin autoja käytetään myös muihin lastenkuljetuksiin, esim. harrastuskuljetuksiin tai kotiharjoittelukuljetukseen.

11 Tietoturva ja tietosuoja

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

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

Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien

Helsinki

hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

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

Riihenkulman lastenkodissa työntekijät ovat katsoneet tietosuojavideon ja tulevien työntekijöiden kohdalla huolehditaan jatkossa tietosuojakoulutuksen suorittamisesta. Riihenkulman lastenkodin perehdytykseen kuuluu olennaisena osana tietosuojaan/turvaan liittyvät asiat.

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Lastenkotitoiminnassa on laadittu yhteinen tietosuojaliite joka kuvaa kaikkien lastenkotien ja asumisharjoittelun tietosuojakäytäntöjä.

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite	29.5.2023

11.2 Asiakastietojen käsittely

Lastenkodin perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, jotka löytyvät perehdytyskansiosta. 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 ”Terveystoimen potilasasiakirjojen tietosuoja”. Lastenkodin johtaja luvittaa käyttöoikeudet työntekijälle Apotti asiakastietojärjestelmään. Käyttöoikeudet ovat määriteltä työntekijäryhmittäin.

Lastenkodin johtaja valvoo yksikkönsä toimintaa asiakastietojen käsittelyn osalta ja että kaikissa pienyksiköissä noudatetaan toimialan ohjeistuksia. Vastaava ohjaaja valvoo ja seuraa tarkemmin oman pienyksikkönsä osalta henkilötietojen käsittelyä, jotta kirjaukset ovat asianmukaisia ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Vastaava ohjaaja vastaa myös asiakastietojen käsittelyn perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Päivi Vilkki, paivi.vilkki@hel.fi.

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Karri Välimäki, karri.valimaki@hel.fi.

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa ja omavalvontasuunnitelma on käsitelty lastenkodin toimintatapojen mukaisissa YT-kokouksissa henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa työpaikkakokouksessa ja aina tarvittaessa. Suunnitelma myös päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävissä lastenkodin perehdytyskansiossa ja löytyy myös tallennettuna tietokoneelle lastenkodin kasvatusvastuumalliin osioon turvallisuus. Suunnitelma on myös nähtävillä pienyksiköissä asiakkaille. Päivitetyt suunnitelmat hyväksytetään lastenkotitoiminnan päälliköllä.

13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esimies ja hänestä seuraava esimies.

14. Suunnitelman hyväksyntä

Sari Hämäläinen, lastenkodin johtaja 1.10.2018

Minna Pitkänen, lastenkotitoiminnan päällikkö

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Suunnitelma päivitetty 15.6.2023, Sari Hämäläinen ja Atte Seppä

Helsinki

Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesimies tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esimieskokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio- ja infektiohoitajat, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantar ryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsiteltyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttävävastuu on kehittämisen tuessa.

Helsinki

Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

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

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

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

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPro:n ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, 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.
- 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.

Helsinki

- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

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

Tietosuojalainsäädännön periaatteet

EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuojaa-asetus) alettiin soveltaa 25.5.2018. Tietosuojaa-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Muu kansallinen lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan tietosuojaa-asetusta myöhemmin.

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuojaa-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 tietosuojaa-asioiden vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuojaa-asioissa. Sosiaali- ja terveystoimen vastuuhenkilöiksi on nimetty Ilkka Saskov (tietosuojaa) ja Markku Havukainen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilökirjaston 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.

Tietosuojaa

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsitellessä. Tietosuojaa 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, verkkotunnistietoa ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.

Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Lastenkotitoiminnassa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Apotti-asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän turvallinen käyttö. Lastenkodeissa asiakastietoja käsitellään Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat päivittäiskirjaukset, hoito- ja kasvatussuunnitelmat, kuukausiarvioinnit ja lastensuojelulain mukaiset rajoituspäätökset.

Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan lastenkodeissa työn tekemisen yhteydessä Apotti-tukihenkilöiden toimesta. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään. Lähiesihenkilöt myöntävät Apotti-luvat omille alaisilleen. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Lastenkotien työntekijät käsittelevät ainoastaan niiden lastenkotinsa asiakkaiden tietoja, joiden kanssa työskentelevät. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lastenkotiin sijoitettujen lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja.

Helsinki

Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Apotti-tunnusten sulkemisesta. Apotin kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Apotti-järjestelmään.

Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa lastenkotien toimistoissa. Tarpeettomat paperit toimitetaan lukittuun tietosuojakeräysastiaan. Mikäli lapsella on asiakirjoja, joita ei ole skannattu Apottiin, ne toimitetaan sijoituksen päätyttyä vastuusosiaalityöntekijälle. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin. Maisa-asiakasportaalissa voi hoitaa omia sosiaali- ja terveysasioita sekä lukea omia asiakirjojaan joko älypuhelimessa tai sähköisen Maisa.fi-portaalin kautta.

Henkilökuntaa koskevat tiedot on keskitetty Sarastia-järjestelmään. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. 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 lastenkotien johtajat yhdessä toimistosihteerien kanssa. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä noustaessa ja järjestelmästä ulos kirjaudutaan työvuorojen päättyessä. Työasemien näyttöruudut on suojattu tietosuojakalvoilla. Lastenkotien henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen. Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojalakimiehille Luukku-palvelussa ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esihenkilöön, joka vie asiaa linjassa eteenpäin

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.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

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

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

Apotti-asiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä voidaan seurata lokitietojen tarkastamisella. Lastenkodeissa oman toimialueen osalta käyttölokiraportit voidaan ajaa itse suoraan Apotti-järjestelmästä. Apotti toteuttaa käyttölokitehtävät asiakasorganisaatioille yhteisesti sovitun mallin mukaan. Raporteille tulostuu hakuperusteiden mukaan käyttölokitehdot aikaisintaan Apotin käyttöönotosta viimeistään hakua edeltäneeseen päivään. Raportti toteuttaa asiakastietolain mukaiset vaatimukset: mitä tietoa on käsitelty, koska käsittely on tapahtunut ja kuka on käsitellyt tietoa.



Linkki Apotin tukiportaalin ohjeeseen: [Apotti-järjestelmän käyttölokiraportit](#)

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.

Lastenkotitoiminnassa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla. Lastenkodeissa työskentelee oman henkilökunnan lisäksi myös muiden työnantajien palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa, kuten HUS Asvian laitoshuoltajia sekä kiinteistöhuoltohenkilökuntaa. Avustava henkilökunta ei käsittele asiakastietoja, eikä heidän läsnä ollessaan puhuta asiakkaiden asioista. Arkisissa tilanteissa he näkevät lapsia osastoilla, mutta heitäkin koskee salassapitovelvollisuus.

Henkilötunnuksen käsittely

Lastenkotitoiminnassa henkilötunnuksen käsittely perustuu laissa säädetyn suorittamiseksi. Henkilötunnuksia käsitellään vain silloin kuin 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.

Vaitiolo-velvollisuus

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.

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

Henkilörekisterit

Helsinki

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.

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

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

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

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

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

Tietojen luovutus rekisteröidylle

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

Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

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

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

- 1) Jos lapsi tai vanhempi pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia asiakassuhteen aikana, pyyntö ohjataan osaston vastaavalle ohjaajalle. Viime kädessä lapsen sosiaalityöntekijä päättää, mitä tietoja lapselle annetaan.

LINKKI:

[https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/huostaanoton-valmistelu/asianosaisten-tietojensaantioikeus.](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/huostaanoton-valmistelu/asianosaisten-tietojensaantioikeus)

LINKKI:

http://helmi.hel.fi/Sote/ohjeet/pysy_ohjeet/Documents/Sosiaalihuollon%20asiakasasiakirjojen%20merkinn%C3%A4t,%20salassapito%20ja%20tiedon%20antaminen.pdf#search=pysy131

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

Alaikäisen asema

Alaikäisen puolesta toimii huoltaja/huoltajat. Heillä on yhteistoimintavelvoite. Pienistä asioista voi päättää toinen huoltaja yksin, suurempiin tarvitaan molempien suostumus. Kumpikin huoltaja voi yksin pyytää alaikäistä lastaan koskevat rekisteritiedot. Alaikäinen voi kieltää sekä sosiaali-että terveydenhuollossa tietojensa antamisen huoltajilleen, tällöin pitää ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö päättää, onko lapsi kykenevä kieltämään tietojen luovutuksen kyseisessä asiassa. 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 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. Asiakaslaki 14 §, 15 §
- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakaslaki 16 §

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

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

Valvontakamerajärjestelmät

Lastenkotien turvallisuutta varmistetaan ulkoalueilla, yleisissä tiloissa sekä eristyshuoneissa olevilla valvontakamerajärjestelmillä. Kameravalvonta edistää niin asiakas- kuin työturvallisuuttakin. Lastenkotiin sijoitettaville asiakkaille kerrotaan valvontakamerajärjestelmästä ja sen käyttötarkoituksesta. Lastenkodin tontin rajalla on kameravalvonnasta kertovat kyltit. Järjestelmä helpottaa turvallisuuspoikkeamien selvittämistä ja esim. mahdollisten ulkopuolisten henkilöiden liikkumisen valvomista lastenkodin alueella. Kulunvalvonnasta ja kameravalvonnasta tietoa luovutetaan poliisille niissä tapauksissa, joissa se on tarpeellista tapahtuneiden vahinkojen ja rikosten selvittämisessä. Rekisteröidyllä asiakkaalla ja tämän huoltajilla on tietosuoja-asetuksen 15. artiklan mukainen oikeus saada tieto siitä, että asiakasta koskevia valvontakameratallenteita sisältäviä henkilötietoja käsitellään ja myös oikeus saada pääsy kyseisiin henkilötietoihin. Myös asiakkaan vastuusosiaalityöntekijällä on oikeus pääsyyn omaa asiakastaan koskeviin henkilötietoihin ja siten myös tallenteisiin.

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.

Helsingissä 29.5.2023

Minna Pitkänen

Roope Tommila

Lastenkotitoiminnan päällikkö

Lastenkodin johtaja