



Hyvösen lastenkodin omavalvontasuunnitelma



Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	9
5 Laadunhallinta	9
6 Riskienhallinta	11
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	11
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	12
6.2.1 HaiPro	12
6.2.2 SPro	12
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	13
6.2.4 Työsuojelupakki	13
6.3 Korjaavat toimenpiteet	14
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
7.1 Palvelutarpeen arviointi	14
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko	15
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	15
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	16
7.5 Asiakkaan kohtelu	17
7.6 Osallisuus	17
7.7 Sosiaali ja potilasasiamies	18
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta	19
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	19
8 Palvelun sisällön omavalvonta	20
8.1 Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määrääjät	20
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	21
Lapsen ohjautuminen sijaishuoltopaikkaan	21
Toimintakulttuuri sijoituksen aikana	21
Sijaisten saatavuus	21
Yksinäiset työvuorot	22
Luvatta lastenkodista poistuneet lapset	22
Fyysinen ympäristö	23

Terveyden- ja sairaanhoito	24
Lääkehoito	24
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	25
Ravitseminen.....	26
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	26
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	27
Muut palvelut	27
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut.....	27
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	28
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	28
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	29
9.3 Rekrytointi	29
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	29
9.5 Henkilöstön rokotukset	30
10 Tukipalvelut	31
10.1 Toimitilat.....	31
10.2 Kuljetukset.....	33
11 Tietoturva ja tietosuojatietosuojat	33
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	34
11.2 Asiakastietojen käsittely	34
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	35
12. Seuranta ja raportointi	35
13. Arkistointi	35
14. Suunnitelman hyväksyntä	36
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla	37
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	38
Liite 3 Lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite.....	40



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 asiakasturvallisuussuunnitelma.

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.

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

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Lastenkodissa esimiehenä toimii lastenkodin johtaja. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Hyvösen lastenkodin omavalvontasuunnitelma on koottu lastenkodin johtajan sekä molempien toimipisteiden (Myrskylänkuja ja Unikkopolku) YT-vastaavien yhteistyönä. YT-vastaavat toimivat toimipisteidensä henkilöstön edustajina ja koko henkilöstö on osallistunut suunnitelman kommentointiin ja valmisteluun. Omavalvontasuunnitelman vuosittaisesta päivittämisestä vastaa lastenkodin johtaja ja prosessiin osallistuvat myös YT-vastaavat. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä lastenkodin tiloissa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman olennaiset osat käydään läpi myös lasten kanssa osastoilla ohjaajien toimesta.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Hyvösen lastenkoti

Yksikön katuosoitteet:

Myrskylänkuja 1 (osastot: Sininen, Punainen, Vihreä ja Keltainen) Postinumero: 0600 HKI

Unikkopolku 4 (osastot: Majakka ja Reimari) Postinumero: 00720 HKI

Vastuuhenkilö: Lastenkodin johtaja Roope Tommila

Puh: 050-4020877 / 09-31073328 s-posti: roope.tommila@hel.fi

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan perusajatus on: Tulit juuri oikeaan paikkaan! Miten voimme auttaa?

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asioinnin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena on parantaa yhtäaikaaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteemme on, että:

- asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa
- asiakkaaksi tulossa hyödynnetään sähköisiä palveluja
- asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- asiakkaille tehdään yksi yhteinen asiakassuunnitelma

Hyvösen lastenkodissa annetaan ympärivuorokautista laitoshoidoa huostaan otetuille lapsille. Hyvösen lastenkoti toimii kahdessa toimipisteessä, joiden osoitteet ovat Myrskylänkuja 1 ja Unikkopolku 4. Paikkoja lastenkodissa on yhteensä 36.

Lähtökohtana kuntouttavalle hoito- ja kasvatustyölle ovat lapsen yksilölliset tarpeet ja jokaiselle lapselle suunniteltu kuntouttava työskentely. Huolenpito toteutetaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Kaupungin arvot ohjaavat lastenkodin toimintaa ja niistä korostuvat erityisesti asukaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja turvallisuus. **Asukaslähtöisyys** näkyy yksilöllisen hoidon suunnittelemisessa ja toteuttamisessa yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Lapselle laaditaan asiakassuunnitelma, joka kuvaa tämän tilannetta ja tarpeita. Asiakassuunnitelman pohjalta lastenkodissa laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka on käytännön kuvaus menetelmistä ja toimista, joilla asiakassuunnitelman tavoitteet saavutetaan. **Oikeudenmukaisuus** on kantava

Helsinki

ajatus lasta koskevassa päätöksenteossa hoitoon ja rajoittamiseen liittyvissä asioissa. Lasta kuullaan ikätason edellyttämällä ja mahdollistamalla tavalla ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon asioita ratkaistaessa lapsen edun mukaisesti. **Turvallisuuden** merkitys korostuu sekä lastenkodissa annetussa hoidossa, laitoksen rakenteissa, työturvallisuusasioissa sekä asiakastietojen käsittelemisessä ja säilyttämisessä. Turvallisuuksuunnitelma ohjaa lastenkodin toimintaa ja sitä päivitetään vähintään vuosittain. Hyvösen lastenkodissa on laadittu lapsille oma turvaohje, jonka jokainen lapsi saa tullessaan lastenkotiin.

Hyvösen lastenkoti tuottaa laitoshoidon palvelua. Tällä tarkoitetaan sitä, että Hyvösen lastenkotiin sijoituvilla lapsilla ei ole tarvetta sijaishuollon tukevimpaan hoitoon. Kuntouttavan lastenkotihoidon perusta on strukturoitu aikuisjohtoinen arki ja perushuolenpito sekä jokaisella lapsella oleva yksilöllinen päivä- ja viikko-ohjelma. Jokaisella lapsella on omaohjaaja tai omaohjaajapari, joka huolehtii erityisesti tietyn lapsen asioiden hoidosta ja yhteydenpidosta läheisverkostoon. Laitoshoidosta ei ole omaa palvelukuvausta, mutta Hyvönessä toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti myös tehostetun hoidon jaksoja. Tarvittavat erityisen huolenpidon jaksot toteutetaan muissa yksiköissä.

Lapsikohtainen kuntouttava työskentely perustuu lapsen tilanteen ja tarpeiden pohjalta laadittavaan asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelman pohjalta lastenkodissa tehdään yksityiskohtaisempi hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä lapsen, vanhempien ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Yksiköissä on käytössä asianosaisia osallistava, tehty työtä ja vaikuttavuutta arvioiva hoito- ja kasvatussuunnitelma-lomake. Lisäksi omaohjaaja tekee mahdollisuuksien mukaan lapsen kanssa yhdessä kuukausiarvioinnin lapsikohtaisten tavoitteiden toteutumisesta ja tässä yhteydessä myös sovitaan työskentelystä eteenpäin. SDQ- mittaristo (vahvuudet ja vaikeudet kysely) on käytössä lastenkodeissa. Mittaristo auttaa psyykkisesti oireilevien lasten tunnistamisessa. Kysely osallistaa lapsen, vanhemmat, koulun sekä lastenkodin aikuiset arvioimaan yhdessä lapsen tilannetta kukin omasta näkökulmastaan.

Lapsen osallisuus omassa asiassaan ja kuuleminen toteutuvat pääosin arjessa lapsen osallistuessa itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja osaston yhteisiin toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Lasten kokouksia järjestetään säännöllisesti kaikilla osastoilla. Lastenkotitoiminnassa toimii kokemusasiantuntijoista koostuva Nuorten foorumi, joka kokoontuu säännöllisesti. Nuorten foorumissa esille nousseet asiat viedään lastenkotitoiminnan esimiesten käsiteltäväksi.

Lastenkodeissa ja asumisharjoittelussa tuetaan lapsen yhteydenpitoa vanhempiin ja muihin läheisiin. Hoito- ja kasvatushenkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä huoltajien kanssa, jotka toimivat kasvatuskumppaneina lapsen asioissa. Vanhemmuutta tuetaan ja vahvistetaan tiiviin yhteydenpidon, vuoropuhelun ja keskustelujen avulla. Vanhempien kanssa tehdään mahdollisimman paljon yhteistyötä lapsen hoidon ja kasvatuksen eri vaiheissa. Niissä tilanteissa, joissa vanhempien voimavarat eivät riitä aktiiviseen työskentelyyn, Hyvösen henkilökunta tiedottaa vanhempia ja pitää heitä ajan tasalla lapsen asioissa. Yhteistyö ja avoimuus ovat menestyksekkään perheiden kanssa tehtävän työn peruslähtökohtia. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee sijoitetun lapsen vanhemmalle asiakassuunnitelman. Työnjaosta vanhempien tukemisessa sovitaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Helsinki

Lastenkodeissa on käytössä tavoitteellisten kotiharjoittelujen malli. Lapsen oleminen sijoituksen aikana esimerkiksi viikonloppuisin muualla kuin lastenkodissa (koti, läheiset) on osa suunnitelmallista kuntouttavaa hoito- ja kasvatustyötä. Kotiharjoittelujen ajalle sovitaan vanhempien ja lapsen kanssa tavoitteet ja niiden toteutumista seurataan.

Päihdearviointi toteutetaan kaikissa lastenkodeissa lapsen omassa laitoksessa eikä lasta ohjata erilliseen päihdearviointiin. Päihteidenkäytön tilannemääritys (asteikko 0-4) tehdään kaksi kertaa vuodessa sijoituksessa olevien lasten osalta.

Tehostettua päihdekuntoutusta annetaan Outamon lastenkodin osastoilla Pähkinä ja Noko sekä Naulakallion lastenkodin osastoilla Intro ja Ryhti.

Toiminnallisuus on yksi kuntouttavan työn muoto, jota kaikissa lastenkodeissa käytetään. Lastensuojelun toiminnallinen työ järjestää runsaasti yhteisiä tapahtumia ja turnauksia, joihin osallistutaan lastenkodeista ja asumisharjoittelusta. Ryhmätoimintoja on kaikissa lastenkodeissa. Nuorisoikäisille lapsille annetaan päihde- ja seksuaalikasvatusta. Maahanmuuton aiheuttamien kriisien vaikutuksilla, koulunkäyntivaikeuksilla ja päihteiden käytöllä oireilevien lasten hoitaminen kuuluvat kaikkien lastenkotien perustehtävään. Kaikissa yksiköissä on monikulttuuriosaamista ja sitä hankitaan myös rekrytoinnin avulla. Kaikissa lastenkodeissa tehdään nuorisoikäisten kanssa suunnitelmallista itsenäistävää työskentelyä ja yksikössä on mahdollisuus itsenäistävään osastohoitoon. Vastuusosiaalityöntekijä vastaa 17 vuotta täyttäneille nuorille laadittavasta itsenäistymissuunnitelmasta.

Työn vaikuttavuutta arvioidaan lapsikohtaisesti kevästä 2016 lukien käytössä olleen hoito- ja kasvatussuunnitelmalomakkeen avulla.

Lastenkodeilla on vahva oma psykologiresursointi ja psykiatrian palvelut järjestetään lapsen tarpeiden mukaisesti lasten- ja nuorisopsykiatrian avulla. Opetusviraston alaiset koulut vastaavat perusopetuksen järjestämisestä oppivelvollisuusikäisille lapsille.

Lastenkotitoiminnassa tehdään vuosittain yksiköille osaamisen kehittämisen suunnitelma. Työn tuen rakenteet on kuvattu. Koko hoito- ja kasvatushenkilöstö koulutetaan Avekki- ja Mapamenetelmillä toimintamalliin väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan vuosittain mm. päihteiden käyttöön, psykiatriseen problematiikkaan ja hoidon ja kuntoutuksen sisältöihin liittyvissä asioissa. Muutostilanteissa haetaan koulutusta ja tukea ko. tilanteeseen tehdyn suunnitelman mukaisesti. Hoito- ja kasvatushenkilöstöllä on säännöllinen työnohjaus.

Hyvösen lastenkodin henkilöstö osallistuu aktiivisesti kaupungin järjestämään koulutukseen. Työryhmät kokoontuvat kahdesti vuodessa koko päiväksi käymään läpi hoito- ja kasvatustyöhön liittyviä asioita. Vuosittain järjestetään koko lastenkodin yhteinen kehittämispäivä, jossa käsitellään lastenkodin yhteisiä asioita asiakastyön ja henkilöstön kehittämisen näkökulmista. Kaikilla työryhmillä on oma säännöllinen työnohjauksensa. Tämän lisäksi vastaavilla ohjaajilla on oma ryhmätyönohjauksensa, johon myös lastenkodin johtaja osallistuu.

4 Johtamisjärjestelmä

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

Hyvösen lastenkodin johtamisjärjestelmässä lastenkodin johtaja vastaa lastenkodin henkilöstöstä, taloudesta, turvallisuudesta, hoito- ja kasvatustyön laadusta sekä asiakkaaksi ottamisesta. Lastenkodin johtaja toimii kuuden vastaavan ohjaajan ja kahden keittäjän esimiehenä mm. käyden kehityskeskustelut heidän kanssaan. Henkilöstöhallinnon esimiesvastuu koskien koko lastenkodin henkilökuntaa on johtajalla. Kaikilla kuudella lastenkodin osastolla on vastaava ohjaaja, joka toimii viiden tai kuuden ohjaajan lähiesimiehenä. Vastaava ohjaaja vastaa kuuden osastolleen sijoitetun lapsen asiakasprosesseista. Vastaava ohjaaja tukee omaohjaajia työssään ja valmistelee ohjaajia koskevat henkilöstöhallinnon päätökset kuten vuosilomat, sairauslomat ym. lastenkodin johtajan päätettäväksi. Vastaava ohjaaja huolehtii työryhmänsä henkilöstöresurssin oikeanlaisesta ja oikea-aikaisesta kohdentamisesta ja laatii työvuorolistat. Vastaava ohjaaja huolehtii myös osaston käyttöön varatun budjetin seurannasta ja toteutumisesta.

Hyvösen lastenkoti toimii kahdessa toimipisteessä. Johtamisjärjestelmään kuuluu olennaisesti esimiesten kokousrakenteet. Lastenkodin johtaja ja kuusi vastaavaa ohjaajaa kokoontuvat kolmen viikon välein esimieskokoukseen, jossa linjataan lastenkodin toimintatapoja. Molemmissa toimipisteissä järjestetään kolmen viikon välein työkokoukset, joihin osallistuu lastenkodin johtaja, toimipisteen vastaavat ohjaajat sekä toimipisteen psykologi. Työkokouksessa käsitellään hoito- ja kasvatustilanteisiin sekä esim. kiinteistöön liittyviä asioita. Myös turvallisuuteen liittyviä aiheita ja turvallisuuspoikkeamia käsitellään työkokouksissa. YT-vastaavat osallistuvat toimipisteiden työkokouksiin erikseen sovitun aikataulun mukaisesti. Tätä ennen YT-vastaavat käyvät keskusteluja muun henkilökunnan kanssa ja tuovat puheeksi tulleita aiheita esimiesten käsiteltäväksi.

Hyvösen lastenkodissa ei ole omaa vakinaista varallaolojärjestelmää. Tilanteissa, joissa lähitulevaisuudessa on ennustettavissa haastavia asiakas- tai henkilöstötilanteita, voidaan johtajan päätöksellä määrääjäksi sopia varallaolosta jonkun lähiesimiehen kanssa. Muissa ennustamattomissa tilanteissa osastoilta voidaan ottaa yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Molemmissa toimipisteissä on kaikkina aikoina paikalla vähintään kaksi työntekijää.

5 Laadunhallinta

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

Helsinki

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

Sijaishuollon asiakasohjausyksikkö valvoo osana omavalvontaa myös Helsingin kaupungin omaa lastenkotitoimintaa. Valvontakäynneillään sijaishuollon asiakasohjaus mm. haastattelee lastenkotiin sijoitettuja lapsia, työntekijöitä ja lapsen asioista vastaavia sosiaalityöntekijöitä. Valvontakäynneistä 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- ja terveystoimessa toimintaa 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. Asiakaskokemus on tärkeä osa tuloksellista hoito- ja kasvatustyötä Hyvösen lastenkodissa. Lapsen on tunnettava itsensä arvostetuksi ja kuulluksi, jotta tämä voi aktiivisesti osallistua omaan prosessiinsa ja kokea kuntoutumisen mielekkääksi. Palvelujen saatavuus lastenkodissa tarkoittaa sitä, että sijoitukseen tullaan oikea-aikaisesti ja nimenomaan lapsen yksilöllisiä tarpeita vastaavaan paikkaan. Sijoitusten on tarkoitus kestää vain välttämättömän ajan ja lapset palaavat kotiin kun se yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa nähdään järkevänä. Henkilöstökokemus on tärkeä osa Helsingin kaupungin strategiaa ja myös yksikkötasolla Hyvösen lastenkodissa. Työhyvinvointi on tärkeä tekijä sopivan työn määrän ja työn tuen lisäksi. Yhteisöllisyyden elementit ovat olennainen osa Hyvösen lastenkodin henkilöstökokemusta ja siitä saadaan jatkuvasti myönteistä palautetta niin sijaisilta kuin opiskelijoiltakin. Vaikuttavuus ja tuottavuus näyttäytyvät Hyvösen lastenkodin arjessa siinä, että hoito- ja kasvatussuunnitelmien toteutumisesta kerätään ja vaikuttavuuden seurantatietoja. Tiedot ohjaavat lastenkodin johtamista ja niiden avulla huomio kiinnittyy hoito- ja kasvatustyön kannalta olennaisiin tekijöihin. Tuottavuuteen pyritään talouden huolellisella suunnittelemisella ja seurannalla sekä aktiivisella työllä käyttöasteen korkeana pitämiseen. Käyttöasteeseen voidaan vaikuttaa sujuviksi suunnitelluilla muutoilla sijoitusten alkamisen ja päättymisen tilanteissa.

Toimialalla ei ole yhtenäistä laatujärjestelmää. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja Leanin monenlaisia työkaluja.

Hyvösen lastenkodissa laadusta huolehditaan sijoitukseen liittyvän vaikuttavuustiedon keräämisellä ja hyödyntämisellä. Lasten tilannetta kartoitetaan yhteistyössä lapsen, läheisten, lastenkodin ja koulun kesken SDQ-arviointimenetelmän avulla. Lasten päihteiden käytön tilannemääritys tehdään kahdesti vuodessa ja se mahdollistaa sekä yksittäisen lapsen että lapsiryhmien tilanteen muutosten havaitsemisen ja jatkotoimien suunnittelemisen. Kaikilla osastoilla on perehdytyskansiot, joiden avulla uudet työntekijät ja opiskelijat tutustuvat yhdessä sovittuihin käytäntöihin. Lastenkodin toimiessa ympäri vuorokauden on tärkeää, että yhteiset ohjeet ovat jatkuvasti ja helposti työntekijöiden saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on osa laatutyötä ja toimii lastenkodin toiminnan kehittämisvälineenä.

Hyvösen lastenkodissa käytetään Yhteisön kokemuspeliä apuna lasten kokemusten kuulemiseen. Yhteisön kokemuspeli on syntynyt syksyllä 2016 käynnissä olleesta Lapsi- ja perhepalveluiden

Helsinki

muutosohjelman laitoshoidon valtakunnallisesta mallinnusprosessista. Pelin ovat tehneet yhteistyössä Socca ja Osallisuuden aika ry.

Pelin avulla lastenkodin asiakkaat voivat käydä yhdessä työntekijöiden kanssa läpi kokemuksiaan arjestaan ja elämästään sekä osallistua lastensuojelun kehittämiseen. Peli on ilmainen ja vapaasti ladattavissa Soccan [www-sivuilta](http://www.socca.fi).

Yhteisön kokemuspelin pelilaudan sisäympyrä perustuu Fattoren teoriaan ja rakentuu lapsen hyvinvoinnin kolmen, vuorovaikutuksessa rakentuvan osa-alueen ympärille: myönteinen minäkuva, turvallisuus ja toimijuus. Näitä on täydennetty muilla lapsen hyvinvointiin vaikuttavilla tekijöillä eli fyysisellä terveydellä, fyysisellä ympäristöllä ja materiaalisilla resursseilla. Pelin teemat tarkentuvat käytännön tasolle pelilaudan terälehdillä, jotka on tuotettu mallinnusprosessissa.

Ulkokehältä löytyy 15 teemaa, jotka tarkentavat hyvinvoinnin osatekijöitä erityisesti lastensuojelun laitoshoidossa. Käsiteltävät aiheet valikoituvat pelilautaan kuuluvaa nuolta pyörittämällä. Keskustelujen tukena on käytettävissä apukysymyksiä. Aiheen käsittelemisen jälkeen lapset saavat antaa arvosanan siitä, miten hyvin asia toteutuu omassa lastenkodissa.

Kokemukset ovat olleet rohkaisevia ja pelin vastaanotto hyvä. Hyvösen lapset ovat ennustaneet Yhteisön kokemuspelille menestystä muissakin lastenkodeissa. Henkilökunta on saanut pelin avulla arvokasta tietoa lasten kokemuksista lastenkodin kehittämisen tueksi. Yhteinen tekeminen tärkeiden kysymysten äärellä on ollut palkitsevaa niin lapsille kuin aikuisillekin.

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.

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

tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan. Hyvösen lastenkodin molempien toimipisteiden turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sekä poistumisturvallisuus selvitykset on päivitetty vuonna 2018.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitleminen

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, laatu poikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on lastenkodin johtajalla, mutta kaikkien työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esimiesten 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 tukee esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, Hyvösen lastenkodissa johtajalle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla. Hyvösen lastenkodissa ilmoitusten käsittelyyn osallistuu osaston vastaava ohjaaja sekä lastenkodin johtaja. Ilmoitukset käsitellään viipymättä.

6.2.2 SPro

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdista 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.

Helsinki

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. Hyvösen lastenkodissa kaikki työntekijät tekevät tarvittaessa SPro-ilmoituksia. Ne käydään läpi lähiesimiehen eli vastaavan ohjaajan tai lastenkodin johtajan kanssa. Tehdyt toimenpiteet kirjataan järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti.

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

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittamaan asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimuksiin.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 yhdeksi tavoitteeksi kaupungin tasolla on asetettu, että vuoteen 2021 mennessä vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Eriyistä 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.

HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittelyosio otetaan käyttöön toimialalla syksyn 2018 aikana. Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia

Helsinki

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. Ohjaajat kirjaavat itse ilmoitukset työsuojelupakkiin ja ilmoitukset menevät tämän kautta tiedoksi vastaavalle ohjaajalle. Vastaava ohjaaja huolehtii, että työsuojelupakin kirjaukset on tehty loppuun saakka. Mikäli vastaava ohjaaja on itse ollut mukana uhka- tai vaaratilanteessa, hän tekee ilmoituksen, joka käsitellään lastenkodin johtajan kanssa. Työsuojelupakkiin tehtyjen ilmoitusten yhteinen käsitteleminen esimiehen kanssa toimii myös purkukeskusteluna, jossa arvioidaan tapahtuneen mahdolliset vaikutukset työn tekemiseen ja työhyvinvointiin. Lastenkodin johtaja seuraa säännöllisesti työsuojelupakkiin tehtävien kirjausten ajantasaisuutta.

Tilanteen käsittely lapsen kanssa kirjoitetaan työsuojelupakkiin "kuvaus toimenpiteestä" kohtaan. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa, esimieskokouksissa ja työryhmäkokouksissa. Tarvittaessa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Lastenkotitoiminnassa on erillinen toimintaohje, miten toimitaan uhka- ja väkivaltatilanteissa.

6.3 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.

Hyvösen lastenkodissa laaditaan lapsen vastuusosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet, vastuunjaot ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelman laadintaan ja arviointiin osallistuvat lapsi, lapsen huoltajat, omaohjaaja, vastaava ohjaaja ja vastuusosiaalityöntekijä sekä muut tarpeelliset tahot. Omaohjaajat tekevät lapsen kanssa yhdessä myös kuukausiarvioinnin, jossa peilataan kuukauden tapahtumia hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin nähden.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma, josta vastaa lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lastenkodissa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatussuunnitelma. Asiakassuunnitelma laaditaan lakisääteisesti ja aina tarvittaessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma pohjautuu asiakassuunnitelmaan.

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.

Hyvösen lastenkodissa lapsilla on omat huoneet, jossa voi vapaasti olla omassa rauhassa. Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneeseen, mutta aina lapsen yksityisyyttä kunnioittaen. WC- ja pesutilat ovat sisäpuolelta lukittavia. Lapset ovat eri kulttuureista, heidän ja heidän vanhempien kulttuurillisia taustoja ja uskonnollisia vakaumuksiaan kunnioitetaan. 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 raportit ja päätökset.

Laitospaikan sopivuus lapselle pyritään varmistamaan ennen sijoitusta tutustumalla yhteistyössä asiakasohjausyksikön sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa lapsen tilanteeseen ja erityisiin tarpeisiin. Lastenkodin johtaja käy huolellisesti läpi lasta koskevat tiedot ennen sijoituksesta päättämistä. Lapsen tarpeisiin vastaamista voidaan suunnitella yhdessä lastenkodin psykologin ja osaston vastaavan ohjaajan kanssa. Lapselle ja hänen huoltajilleen järjestetään ainakin yksi tutustumiskäynti laitokseen ennen muuttoa. Tutustumiskäynnillä esitellään lapselle tuleva omaohjaaja, näytetään lapsen tuleva oma huone, kerrotaan laitoksen toimintatapoja jne. Hyvösen lastenkodissa lapsia kannustetaan kertomaan näkemyksiään sekä osaston arjessa, että lasta koskevissa neuvotteluissa. Omaohjaajat käyvät lasten kanssa läpi tulevien neuvottelujen sisällöt etukäteen, jotta omaohjaaja voi tarvittaessa neuvottelussa edustaa lasta jos tämä kokee haastavaksi kertoa näkemyksiään monen aikuisen läsnä ollessa.

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan sijaishuollossa olevaan ja laitoshoitoon sijoitettuun lapseen. Pisyohje 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.

Lastensuojelulain mukaiset rajoitukset sijaishuollossa:

1. Yhteydenpidon rajoittaminen (Lsl 62-63§)
2. Aineiden ja esineiden haltuunotto (Lsl 65§)
3. Henkilötarkastus ja henkilönkatsastus (Lsl 66§)
4. Omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lsl 67§)
5. Kiinnipitäminen (Lsl 68§)
6. Liikkumisvapauden rajoittaminen (Lsl 69§)
7. Eristäminen (Lsl 70§)
8. Erityinen huolenpito (Lsl 71-73§)

Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kielletty.

Rajoitustoimenpiteiden on aina perustuttava lastensuojelulakiin. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ei voi perustella laitoksen omilla säännöillä.

Delegointiohjeen mukaisesti yhteydenpidon rajoittamispäätöksen tekee laitoksen johtaja 30 vrk asti. Muut rajoittamispäätökset tekee johtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstö. Hyvösen lastenkodissa on kaikilla työntekijöillä tiedossa kenelle johtaja on määrännyt päätösoikeudet ja delegointipäätös on kirjallisena kaikkien työryhmien käytössä.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitukseksi on valittava aina lievin mahdollinen toimenpide ja rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei ole enää lain mukaisia perusteita

Rajoittamistoimenpiteet on aina kirjattava selkeästi ja tarkasti lapsen muistiinpanoihin, vaikka niistä ei tarvitsisi tehdä päätöstä.

Rajoitustoimenpiteiden päätöksen tekijän on huolehdittava asianosaisten mielipiteen selvittäminen ja muutoksenhaun tiedottaminen. Lapsen kanssa on keskusteltava häneen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden syistä ja mahdollisista vaikutuksista asiakassuunnitelmaan ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Helsinki

Joissain tapauksissa lapsen asiakassuunnitelman ja hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittäminen tehdään nopeammalla aikataululla yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan tekemään normaalia enemmän. Lastenkodin johtajan tai hänen määräämänsä henkilön on otettava yhteyttä viipymättä vastuusosiaalityöntekijään, jos on tarvetta asiakassuunnitelman välittömään päivittämiseen.

Hyvösen lastenkodissa lasta koskevat rajoituspäätökset tehdään osastolla eli mahdollisimman lähellä lasta. Työntekijä, joka havaitsee rajoittamisen tarpeen, tekee kirjallisen rajoituspäätöksen sekä rajoitusta koskevan kirjauksen Efficaan. Päätökset käydään läpi lapsen kanssa ja lapsen allekirjoituksella varustettu kappale säilytetään yksikössä. Rajoituspäätösten vanhemmille toimittamisen tavoista sovitaan erikseen kunkin perheen kanssa. Lastenkodin johtaja seuraa päätösten toteutumista yksikössään.

7.5 Asiakkaan kohtelu

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

Lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Niissäkin tapauksissa, joissa vanhemman voimavarat eivät riitä aktiiviseen työskentelyyn lapsen asioissa, pidetään Hyvösen lastenkodista käsin yhteyttä vanhempiin ja heille toimitetaan kaikki tarpeellinen hoidon etenemisestä. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun lastenkodissa, hän voi olla yhteydessä lastenkodin johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Hyvösen lastenkodissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Kaikki työntekijät puuttuvat välittömästi tällaiseen käytökseen ja asia viedään lastenkodin johtajalle tiedoksi toimenpiteitä varten.

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

Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat esim. kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa. Lapsen osallisuus omassa asiassa ja kuuleminen toteutuvat pääosin arjessa lapsen osallistuessa itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja osaston yhteisiin toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Hyvösen lastenkodissa lasten kokouksia järjestetään säännöllisesti osastoilla. Lastenkotitoiminnassa on kokemusasiantuntijoista koostuva Nuorten foorumi, joka kokoontuu säännöllisesti. Nuorten foorumissa esille nousseet asiat viedään lastenkotitoiminnan esimiesten käsiteltäväksi.

Nuoren osallisuutta vahvistetaan myös kuukausiarvioinneilla, joihin kootaan merkittävät lasta koskevat asiat kuukauden ajalta. Kuukausiarvioinnissa peilataan hoito- ja kasvatustöiden etenemistä suhteessa hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin. asiat käydään lapsen kanssa läpi ja hänen oma näkemyksensä kirjataan kuukausiarviointiin. Kuukausiarvioinnit toimitetaan lapsen huoltajille heidän kanssaan sovittavalla tavalla. Lapset ovat antaneet palautetta siitä, että he saavat riittävästi tietoa itseään koskevista kirjauksista kuukausiarviointien käsittelemisen avulla.

7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

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

- Hoitoon pääsyn ongelmat
- Hoitopaikan valinnat
- Ongelmia palvelujen toteuttamisessa
- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

Sosiaali- ja potilasasiamiehen 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.

Yksiköiden omia palveluja koskeva neuvonta kuvataan yksiköiden omissa suunnitelmissa.

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 valvoville viranomaisille 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. Hyvösen lastenkodin toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi. Selvityksestä vastaa määrääjässä lastenkodin johtaja, tämän sijainen tai johtajan määräämä esimies. Selvityksen tekijä kuulee tilanteeseen liittynyttä henkilökuntaa. Selvitys toimitetaan lastenkotitoiminnan päällikölle, joka tekee muistutuksesta oman lausuntonsa. Asiakkaan ilmaistessa halunsa tehdä kantelu, lastenkodin henkilökunta ohjeistaa tätä asiassa.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määrääjät

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

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

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

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tarkastetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarpeen mukaan.



8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Lapsen ohjautuminen sijaishuoltoon

Riskin kuvaus: Lapsi voi ohjautua hänelle soveltumattomaan sijaishuoltoon. Joissain tapauksissa lapsen tilanteesta on tehty eri syistä puutteellinen arviointi. Esimerkiksi, jos lapsi on ollut luvatta pois suuren osan arviointijaksosta, arvioinnit jäävät puutteellisiksi. Lapsi ei ohjautu oikea-aikaisesti sijaishuoltoon.

Toimenpiteet: Lapsen arviointi pitää olla kokonaisvaltainen ja tasalaatuinen arviointipaikasta riippumatta. Dokumentointiin kiinnitettävä erityistä huomiota, että se on tehty hyvin. Kun lasta tarjotaan Hyvösen lastenkotiin asiakasohjausyksiköstä, selvitetään lapsen tilanne kokonaisvaltaisesti. Lastenkodin johtaja käy huolellisesti läpi lapsen tiedot Efficasta ja keskustelee tarvittaessa lastenkodin psykologin ja vastaavan ohjaajan kanssa lastenkodin edellytyksistä vastata lapsen yksilöllisiin tarpeisiin. Mikäli arviointitiedot ovat puutteelliset, pyydetään lisää tietoa lapsesta. Keskustelua käydään asiakasohjausyksikön, vastuusosiaalityöntekijän ja mahdollisesti myös arvioinnin laatineen vastaanottolaitoksen kanssa.

Toimintakulttuuri sijoituksen aikana

Riskin kuvaus: Valvonta ja lapsen hoidon suunnitelmallisuus voi pettää, koska sosiaalityöntekijät vaihtuvat usein ja välillä lapsella ei ole sosiaalityöntekijää ollenkaan. Riittävän yhtenäinen toimintakulttuuri pitää olla koko lastenkotitoiminnan sisällä, jotta palvelu olisi tasalaatuista. Lastenkotien henkilökuntaa pitäisi olla riittävästi asiakkaiden tarpeisiin nähden kokonaisuudessaan sekä kaikissa työvuoroissa, jotta toiminta olisi turvallista. Valvontavastuun ja lapsen itsemääräämisoikeuden välillä on ristiriita joissain tilanteissa. Soveltuvan henkilökunnan saatavuus on paikoitellen haastavaa työn vaatavuustasoon nähden.

Toimenpiteet: Edistetään lastenkodin valvontavastuun ja lapsen itsemääräämisoikeuden yhteensovittamisesta. Hyvösen lastenkodilla on tehty tiivistä yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa, jotta yhteinen tavoitteellinen työskentely lapsen asiakassuunnitelmien mukaisesti onnistuu. Yhteistyötä kehitetään yhdessä lapsen, vanhempien, perheen verkostojen ja viranomaisverkoston kanssa. Lapsen edun mukainen sijoitus toteutuu vain hyvällä yhteistyöllä lasta ja perhettä kuulemalla. Lastensuojelun sosiaalityössä on sovittu varajärjestelyt, jotta lapselle on aina nimettynä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Sijaisten saatavuus

Riskin kuvaus: Ympäri vuorokautisessa hoito- ja kasvatustyössä on ensiarvoisen tärkeää, että tarvittaviin työvuoroihin saadaan sijaiset. Tässä on ajoittain hankaluutta esim. juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Kesäaikaan monet sijaiset tekevät pidempiä sijaistuuksia, eivätkä ole käytettävissä akuutisti. Myös pitkittyneet, hankalat asiakastilanteet vaikeuttavat sijaisten saantia. Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Monessa tilanteessa aamu- ja iltavuorot voidaan paikata erilaisin järjestelyin,

Helsinki

mutta yövuorot ja viikonloput ovat vaikeita. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan Hyvösen lastenkodin ylläpitämän sijaislistan kautta.

Suuremmissa yksikössä osastojen välisestä yhteistyöstä on merkittävää apua työvuorojärjestelyiden kannalta.

Toimenpiteet: Hyvösen lastenkodissa sijaisten rekrytointi on aktiivista ja riittävää. Lisäksi sijaistarve tulee ennakoida ja hyödyntää opiskelijoita sekä työharjoittelijoita. Hyvösen lastenkoti tekee tiivistä yhteistyötä neljän pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulun kanssa. Opiskelijat ovat apuna hoito- ja kasvatustyössä jo harjoittelujaksonsa aikana. Vastuu tuolloin on kuitenkin lastenkodin henkilökunnalla kaikissa työvuoroissa. Opiskelijat tekevät usein sijaisuuksia harjoittelunsa päättymisen jälkeen ja lapsille tuttujen ihmisten on helppo jatkaa asioiden hoitamista. Työvuorojen muutoksesta tulee kertoa lapsille, jotta lapset ovat tietoisia oman työntekijän poissaolosta.

Yksinäiset työvuorot

Riskin kuvaus: Viikonloppuisin ja yöaikaan on vähemmän työntekijöitä. Kriisitilanteissa (uhka- ja vaaratilanteet, palaavat tai palautettavat karkulaiset, rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen esim. eristäminen, henkilökatsastus ja liikkumavapauden rajoittaminen) osasto jää valvomatta tai iltavuorossa oleva työntekijä joutuu jäämään yli oman työvuoronsa tilanteeseen.

Toimenpiteet: Osastoilla pystytään ennalta toisinaan arvioimaan lasten huonokuntoisuudesta nouseva riski yleiseen levottomuuteen tai väkivaltariskin nousuun. Hyvösen lastenkodin esimiesketjusta voidaan määrätä joku esimiehistä varalle jos odotettavissa on haastavia asiakas- tai henkilöstötilanteita. Haastavissa tilanteissa henkilökunta voi konsultoida varallaolijaa. Tarvittaessa varallaoloja tulee myös paikalle.

Hyvösen lastenkodin Myrskylänkujan toimipisteessä kaksi yövuorolaista valvoo neljää osastoa klo 23–07 välisenä aikana. Tällöin työntekijät jakautuvat kahteen rakennukseen, joissa osastot sijaitsevat. Yövuorolaiset pitävät yhteyttä toisiinsa yön aikana.

Unikkopolun toimipisteen kahdella osastolla on joka yö omat yövuorolaiset. Toimistojen vierekkäiset sijainnit mahdollistavat tiiviin yhteydenpidon ja nopean siirtymisen toiselle osastolle tarpeen tullen.

Luvatta lastenkodista poistuneet lapset

Riskin kuvaus: Luvattomat poissaolot voivat altistaa lapsia monille psyykkisille, fyysisille ja sosiaalisille ongelmille. Luvatta poissaolevien lasten etsiminen ja kuljettaminen ovat riski, koska se vähentää samanaikaisesti henkilökuntaa osastolla. Lapsen tuleminen takaisin lastenkotiin voi olla haastavaa. Viranomaisyhteistyön sujuvuus ja saatavuus on toisinaan hankalaa. Aina ei saada poliisin, sosiaalipäivystyksen tai sosiaalityöntekijän tarvittavaa ja tai riittävän nopeaa virka-apua. Lapsi voi käyttäytyä levottomasti tai aggressiivisesti ja/tai olla päihteiden vaikutuksen alainen. Lapset saattavat olla hyvinkin huonokuntoisia. Lapsen tuleminen takaisin osastolle sitoo henkilökuntaa ja muiden lasten saama huomio jää pienemmälle. Rajut tilanteet voivat aiheuttaa levottomuutta ja pelkoa toisissa lapsissa. Ajoittain syntyy myös uhka- ja vaaratilanteita. Lasta ei ajoittain saada lastenkotiin, jos virka-apua ei saada, vaikka lapsen olinpaikka tiedetään.

Toimenpide: Hyvösen lastenkodin henkilökunta työskentelee aktiivisesti saadakseen luvatta poissaolevan lapsen takaisin osastolle hoidon ja huolenpidon piiriin. Lasta tavoitellaan puhelimitse ja tätä etsitään mahdollisuuksien mukaan paikoista, joissa tämän tiedetään viettävän aikaa. Poissaolevan lapsen läheisiin pidetään tiiviisti yhteyttä lapsen löytämiseksi. Haastavissa tilanteissa poliisilta pyydetään virka-apua lapsen toimittamiseksi takaisin lastenkotiin. Myös vartijat voidaan kutsua paikalle turvaamaan tilannetta lastenkodin osastolla. Luvattoman poissaolon jälkeen lapsen perustarpeista (lepo, puhtaus, ravinto) huolehditaan ensin ja poissaolon syitä käsitellään lapsen kanssa heti kun tämän kunto mahdollistaa keskustelemisen. Asiakasta koskevista vaaratilanteista tehdään tarpeelliset Sospro- ja Haipro-ilmoitukset

Fyysinen ympäristö

Riskin kuvaus: Laitosten tilat eivät ole kaikilta osin tarkoituksenmukaisia ja laitoksissa voi olla sisäilmaan liittyviä ongelmia.

Toimenpiteet: Lastenkodin asiakkaiden kannalta turvallisuuteen vaikuttavat monet asiat. Paloturvallisuuden haasteisiin vastataan lastenkotien turvallisuussuunnitelmalla, johon lukeutuu kattava riskien arviointi. Hyvösen lastenkodissa järjestetään kuukausittain turvakävely, jossa ennalta laaditun listan perusteella käydään läpi lastenkodin tilat turvallisuuden näkökulmasta. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan heti. Lisäksi henkilökunta osallistuu paloturvallisuuskoulutuksiin, joissa on teorian lisäksi käytännön sammutusharjoituksia. Kiinteistön palovarointijärjestelmä tarkastetaan ja huolletaan Palmian toimesta säännöllisesti. Palmia huolehtii kiinteistöjen huoltotöistä ja vastaa siten myös piha-alueiden hiekottamisesta ja lumitöistä. Pakki-järjestelmän kautta tehdyt palvelupyynnöt mahdollistavat huoltohenkilökunnan nopean puuttumisen äkillisiin huoltotarpeisiin.

Tiiviissä asuinyhteisössä on aina läsnä tartuntatautien riski. Tähän vastataan hygienian ylläpitämisellä saippuan ja desinfiointiaineen avulla sekä hoitamalla sairastuneita lapsia huoneessaan. Työntekijät eivät tule sairaana töihin vaan ottavat yhteyttä työterveyshuoltoon.

Osastojen lapsiryhmän turvallisuutta seurataan ja ylläpidetään ryhmädynamiikkaa kehittämällä. Kiusaamiseen tai väkivallan uhkaan puututaan henkilökunnan toimesta välittömästi jos sellaista havaitaan. Ajan myötä luottamuksellisiksi kehittyvät välit lasten ja aikuisten välillä helpottavat tilanteiden ennalta ehkäisemistä. Henkilökunnalla on käytössään hälytysnapit, joilla apua voidaan kutsua muilta osastoilta ja Hyvösen lastenkodilla on vartiointisopimus Palmian kanssa. Vartijat voidaan tarvittaessa kutsua paikalle varmistamaan turvallisuutta haastavissa tilanteissa. Myrskylänkujan toimipisteessä vartijat kutsutaan paikalle soittamalla. Unikkopolun toimipisteen hälytyspainikejärjestelmä lähettää viestin suoraan Palmian hälytyskeskukseen.

Lastenkodin kiinteistöissä on tallentavat valvontakamerajärjestelmät ulkotiloissa. Näin liike ja mahdollinen epäasiallinen toiminta lastenkodin pihalla havaitaan helposti ja kuvanauhojen perusteella voidaan tutkia pihan tapahtumia. Palmia huoltaa valvontakamerajärjestelmiä säännöllisesti.

Helsinki

Lasten terveyteen kiinnitetään erityistä huomiota. Esimies vie asioita eteenpäin isännöitsijälle, joka vastaa kiinteistön kunnosta. Sisäilma-asioissa toimitaan kaupungin ja toimialan antaman ohjeistuksen mukaisesti.

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). Lasten perusterveydenhuolto on järjestetty kunnallisessa terveydenhuollossa.

Myrskylänkujan toimipiste:

Oulunkylän terveysasema: Kylänvanhimmantie 25, puh: 09-31069791

Unikkopolun toimipiste:

Malmin terveysasema: Talvelantie 4, puh: 09-31057702

Äkillisten sairauksien ja tapaturmien hoidossa ensisijainen hoitopaikka on oma terveysasema.

KUN OMA TERVEYSASEMA ON KIINNI:

1. Alle 16-vuotiaat lapset ja nuoret

Lastenkliniikka

Käyntiosoite: Stenbäckinkatu 11, Helsinki

Puh: 09 8710023

2. Yli 16-vuotiaat nuoret ja aikuiset

Malmin sairaala ja päivystys

Käyntiosoite: Malmin sairaala, Talvelantie 6, J-porras

Puh: 09-31067204

Hyvösen lastenkodissa lasten terveydentilaa seurataan jatkuvasti. Henkilökunta havainnoi lasten vointia työvuorojensa aikana ja käy lasten kanssa keskustelua aiheesta. Yhteistyötä tehdään muiden lasta hoitavien tahojen kanssa, kuten tarvittavien erikoissairaanhoidon yksiköiden. Lapsia rohkaistaan huolehtimaan hyvinvoinnistaan yhteistyössä aikuisten kanssa. Lapsen muuttaessa lastenkotiin tämän tausta- ja terveystietoihin perehdytään huolellisesti. Vanhemmilla on usein paljon tietoa lapsen terveydentilasta ja tämän tavoista suhtautua hyvinvointiinsa. Perheen kanssa tehtävällä työllä on merkittävä rooli lapsen terveyteen liittyvien asioiden ennakoimisessa ja hoitamisessa. Lasta kannustetaan ikätason mukaisesti ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan huolehtimiseen.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään

lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2016) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä

vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja

Helsinki

terveystoimen Turvallinen lääkehoito –toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin v.2017. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa. Lastenkotitoiminnalle on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman liiteosioon jokainen yksikkö kirjaa toimintaansa liittyvät tarkemmat tiedot lääkehoitoasioista. Lastenkodissa lääkehoito on tulossa luvanvaraiseksi siirtymäajan puitteissa vuoteen 2020 mennessä. Lääkehoitolupakäytännöt on määritelty lähihoitajien osalta ja sosionomien/muiden nimikkeiden lääkehoitolupien suorittaminen alkaa kun käyttöön saadaan Minilop.

Lääkehoitosuunnitelmat on tallennettu laitoksen sähköiseen kansioon. Suunnitelmat päivitetään tarvittaessa ja ne käsitellään henkilökunnan yhteisissä työryhmäkokouksissa.

Hyvösen lastenkodissa ei ole varsinaisia terveydenhuollon laitteita.

Yksikössä on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätty reseptilääkkeet. Reseptilääkkeiden lisäksi lastenkodissa on tarvittavia käsikauppalääkkeitä, kuten särkylääkkeitä ym. Kaikkia lääkkeitä säilytetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lukituissa lääkekaapeissa.

Vuorossa oleva työntekijä vastaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta. Annetut lääkkeet kirjataan Effica-asiakastietojärjestelmään.

Lääkehoitoon liittyvät riskit liittyvät lääkkeiden annosteluun, oikea-aikaiseen jakamiseen sekä siihen että lapsi saa hänelle kuuluvat lääkkeet. Lääkeseurantaa tehdään Effica-asiakastietojärjestelmään ja lapsen lääkitykset käydään huolellisesti läpi henkilökunnan kanssa. Reseptilääkkeitä ei koskaan anneta muille henkilöille kuin sille jolle lääke on määrätty. Vanhentuneet lääkkeet toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi. Mikäli lääkkeiden jakamiseen tai antamiseen liittyvä virhe ilmenee, otetaan yhteyttä ympärivuorokautiseen terveysneuvontaan tarvittavien lisäohjeiden saamiseksi. Kaikista poikkeamista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään.

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 asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen. Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaan omaohjaaja arvioi lapsen hyvinvointia lapsen ja muiden hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa.

Lyhyiden sijoitusten aikana tai sijoituksen alussa lapsen hyvinvoinnin arvioiminen on haastavaa. Sijoituksen ollessa pitempi ja keskinäisen tutustumisen edetessä on ohjaajien helpompi tehdä lapsen hyvinvointia koskevia havaintoja. Tutustumisen myötä lapsen itsensä on myös helpompi kertoa omia näkemyksiään työntekijöille. Asiakkaan ikä vaikuttaa myös havaintojen tekemiseen ja niistä keskustelemisen mahdollisuuksiin. Hyvösen lastenkodissa lapsia hoidetaan ikätason edellyttämällä ja mahdollistamalla tavalla yhteistyössä perheiden kanssa. Lastenkodissa lapsen

Helsinki

kanssa työskentelee tarvittaessa myös psykologi. Yhteistyötä tehdään myös esim. koulujen kanssa sillä opettajat ja muu henkilökunta tekee arvokkaita havaintoja lapsen hyvinvoinnista päiväaikaan koulussa ja lastenkodista poikkeavassa ympäristössä

Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso on tärkeää ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Hyvösen lastenkodin molemmissa toimipisteissä on valmistuskeittiö ja oma keittäjä. Ruoka valmistetaan lastenkodin laitoskeittiössä viraston suositusten mukaisesti. Ruokalistasat ovat lasten nähtävillä osastoilla. Viikonloppuisin ruoka lämmitetään tai valmistetaan osastoilla ohjaajien toimesta. Ateriat ovat säännöllisiä ja lapsilla on tiedossa ruokailuajat (aamupala, lounas, välipala, päivällinen, iltapala). Lapset saavat esittää toiveita ruokalajeihin tai aamu- ja iltapalatarvikkeisiin liittyen.

Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Keittiöllä on elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma. Lastenkodin johtaja on keittäjien esimies ja seuraa elintarvikebudjetin toteutumista.

Ravitsemukseen liittyviä riskejä ovat allergioihin tai vakaumuksellisiin erityisruokavaliioihin liittyvät virheet. Osastojen on tärkeää pitää keittäjiä ajan tasalla lasten ruokavaliosta ja uuden lapsen muuttaessa lastenkotiin em. asiat käydään läpi ensitilassa. Allergiatapauksissa mahdollisen virheen sattuessa otetaan yhteyttä ympärivuorokautiseen terveysneuvontaan. Vakavien allergiaoireiden ilmetessä lapsi toimitetaan oikean terveydenhuollon päivystykseen ikätason ja asuinpaikan perusteella. Erityisruokavaliioihin liittyvistä poikkeamista tehdään ilmoitus SPro-järjestelmään.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Hyvösen lastenkodissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla - ohjetta ja muita hygieniaohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja kasvatussuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniästä huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Laitoksen siivouksesta vastaa laitoshuoltaja, ohjaajat vastaavat lasten huoneiden siivouksesta lasten kanssa. Lapsia opetetaan ikätasoisesti myös pyykinpesuun. Ohjaajat pesevät pienten lasten pyykkiä ja tarvittaessa myös isompien lasten, silloin kun lapsi ei pysty itse kotitaskareisiin osallistumaan.

Helsinki

Henkilökunnalla on voimassa oleva hygieniapassi. Laitoshuoltopalvelun henkilöstö huolehtii päivittäisestä ylläpitosiivouksesta. Hoitohenkilökunta osallistuu kodinhuollollisiin tehtäviin.

Epidemiatilanteissa toimitaan kaupungin hoitosuositusten mukaisesti.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikilla lastenkodin osastoilla sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Yleisestä hygieniatasosta huolehditaan laitoshuoltajien säännöllisen siivoustyön avulla. Myös hoito- ja kasvatushenkilökunta ylläpitää siisteyttä mm. imuroimalla, pyyhkimällä pintoja sekä huolehtimalla keittiöiden puhtaudesta.

Lapsen tai lasten sairastuessa hygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja tartunnat pyritään estämään hoitamalla tämän omassa huoneessa. Käsihuuhteen ja huolellisen käsien pesemisen merkitystä korostetaan lapsille.

[Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet](#)

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laite- ja tarvikehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimen lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat.

Valviran tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

Hyvösen lastenkodissa ei ole käytössä varsinaisia terveydenhuollon välineitä. Toimipisteissä on alkometrit, joilla voidaan varmistaa lapsen kunto alkoholiepäilyjen kohdalla. Alkometrit käydään kalibroimassa säännöllisesti koska oikeiden tulosten saaminen on ensiarvoisen tärkeää kun arvioidaan, mitä hoitotoimenpiteitä päihtynyt asiakas tarvitsee.

[Muut palvelut](#)

[Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut](#)

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut.

Helsinki

Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Sosiaali- ja terveystoimialan talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään.

Hyvösen lastenkodilla on vartiointisopimus Palmian kanssa. Tarvittaessa vartijat saadaan nopeasti paikalle molempiin toimipisteisiimme. Vartijat kutsutaan soittamalla tai hälytyspainiketta painamalla.

Tarvittavat tulkkipalvelut tilataan A-tulkkauksesta. Asiakkainamme on perheitä monista kulttuureista ja on tärkeää että esim. hoito- ja kasvatusneuvottelut voidaan käydä asiakkaan äidinkielellä.

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. Hyvösen lastenkoti tuottaa laitoshoidon palvelua, jossa hoito- ja kasvatushenkilöstön mitoitus on 1:1 asiakkaisiin nähden. Kuusipaikkaisella osastolla lasten työskentelee siis vähintään kuusi työntekijää. Myrskylänkujan neljän osaston työryhmissä on viisi ohjaajaa ja vastaava ohjaaja. Unikkopolun kahden osaston työryhmissä työskentelee kuusi ohjaajaa ja vastaava ohjaaja.

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

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös sosiaali- ja terveystoimen lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimen edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain osalta on meneillään siirtymäaika kesäkuun 2018 loppuun saakka, jonka päättymiseen asti ennen lain voimaantuloa sosiaalihuollon kelpoisuusvaatimukset täyttäneet henkilöt voivat toimia laillistettujen ja nimikesuojattujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävissä.

Helsinki

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt voivat hakea laillistusta myös siirtymäajan jälkeen. Oikeus toimia laillistettuna ammattihenkilönä kuitenkin lakkaa siirtymäajan päätyttyä, ellei laillistushakemusta ole tehty 30.6.2018 mennessä.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Ohjaaja	32
Vastaava ohjaaja	6
Keittäjä	2
Lastenkodin johtaja	1
Yhteensä	41

9.3 Rekrytointi

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

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamishjeisiin, 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.

Hyvösen lastenkodissa henkilöstön rekrytointiin kiinnitetään erityistä huomiota. Osaava henkilökunta on kuntouttavan hoidon perusta. Hoito- ja kasvatushenkilökunnan 38 työntekijästä kolmella on kouluasteinen tutkinto ja 35 työntekijällä vähintään opistotasoinen tutkinto. Merkittävä osa vakinaisesta henkilökunnasta on aiemmin työskennellyt määräaikaissa työsuhteissa Hyvösen lastenkodissa. Aikaisempi työkokemus tuo työntekijälle tietoa työn sisällöstä ja mahdollistaa sitoutumisen siihen. Rekrytoinnin näkökulmasta esimiesten on helpompaa arvioida työntekijöiden ammattitaitoa ja soveltumista haettavaan työtehtävään aiempien työsuoritusten perusteella. Vakinaiset ohjaajan tehtävät ovat haettavissa kaupungin sähköisen eRekry-järjestelmän kautta. Vakinaisten työsuhteiden ollessa kyseessä haastatteluihin osallistuvat lastenkodin johtaja, osaston vastaava ohjaaja sekä tarvittaessa toinen lähiesimies. Ennen toimeen valitsemista työntekijät esittävät puoltavat työterveyden lausunnot koskien terveydentilaansa sekä hyväksyttävät todistukset huumausainetesteistä. Myös rikosrekisteriote edellytetään lasten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron, SPron

Helsinki

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. Hyvösen lastenkodin vuosittaisessa kehittämispäivässä lastenkodin johtaja käy henkilöstön kanssa läpi vuoden aikana sattuneiden uhka- ja vaaratilanteiden määrän suhteessa edellisiin vuosiin.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakasturvallisuudesta. Asiakkailta ja heidän läheisiltään on myös keskeinen rooli asiakasturvallisuuden edistämiseksi.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

9.5 Henkilöstön rokotukset

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

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

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot 31.5.2018 mennessä ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana. Hyvösen lastenkodin henkilökunnan rokotussuojatiedot on kerätty keväällä 2018 ja niitä säilytetään kassakaapissa.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali- ja terveystoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja

Helsinki

monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

Rokotussuoja on tärkeä asia tiiviissä lastenkotiympäristössä, jossa lapset asuvat ja henkilökunta työskentelee samoissa tiloissa. Hoito- ja kasvatustyössä syntyy myös tilanteita, joissa ihokosketus tai pisaratartuntavaara mahdollistavat sairauksien leviämisen. Uuden työntekijän tullessa taloon rokotussuoja on yksi tarkastettavista asioista. Aukoton rokotussuoja ja riittävä hygienia esim. käsien desinfiointin muodossa suojaavat sekä lapsia että aikuisia tartunnoilta.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Sosiaali- ja terveystoimella on käytössään Helsingin kaupungilta, sen tytäryhtiöiltä tai muilta ulkopuolisilta vuokranantajilta vuokrattuja toimitiloja yhteensä n. 530 000 m² 258:ssa osoitteessa. Toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyyppin 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.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

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

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

Helsinki

pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukset) hallinnointi tapahtuu myös tilapalveluissa, mutta kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Hyvösen lastenkodin osastojen kaikki huoneet ovat kalustettuja. Kaikissa huoneissa on sängyt ja kaappitilaa lasten henkilökohtaisille tavaroille. Kaikilla osastoilla on olohuoneet ja yhteinen ruokailutila.

Myrskylänkujan toimipisteessä itsenäistä asumista harjoitellaan kahden nuoren soluasunnossa, jossa molemmilla asiakkailla on oma lukittava huone.

Myrskylänkujan toimipisteen pihalla on monikäyttöinen pallokenttä, keinut ja lasten käytössä oleva kasvima. Sisätiloissa on bändihuone, askarteluhuone sekä biljardihuone.

Unikkopolun toimipisteen sisäpihalla on terassi, joka on kalustettu lumettomaan aikaan sekä kukkaistutuksia. Sisätiloissa on pelihuone ja katettu tila kuntoiluvälineineen.

Molemmissa toimipisteissä on laitoskeittiö ja osastoilla on omat keittiötilat lasten ruokailua varten. Myös pihagrilli ja saunat ovat käytettävissä molemmissa toimipisteissä.

Laitoksessa on ajantasaiset turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitykset, jotka päivitetään säännöllisesti. Palohälytyslaitteet testataan kerran kuussa Palmian toimesta. Yksikön turvallisuusjohtamisesta ja turvallisuus suunnittelusta vastaa lastenkodin johtaja. Vaarojen arviointi tehdään vuosittain molemmissa toimipisteissä ja siihen osallistuu YT-vastaava henkilöstön edustajana sekä lastenkodin johtaja. Myös muu henkilökunta voi osallistua arvioinnin laadintaan.

Hälytyspainikejärjestelmä Unikkopolulla

Hyvösen lastenkodin Unikkopolun toimipisteessä on käytössä hälytyspainikkeisiin perustuva henkilöturvajärjestelmä. Työntekijät ovat velvollisia pitämään painiketta mukanaan työvuorojen aikana. Vaativissa tilanteissa painiketta painettaessa valotaulut osoittavat, mistä tilasta hälytys tulee. Unikkopolun toimipisteen hälytyspainikejärjestelmä lähettää viestin suoraan Palmian hälytyskeskukseen. Hälytyspainikkeiden toimivuutta testataan Majakan ja Reimarin henkilökunnan toimesta tiistaisin vuoroviikoin. Tarkastukset merkitään johtajan huoneen seinällä olevaan pöytäkirjaan.

Kameravalvonta Unikkopolulla

Hyvösen lastenkodin Unikkopolun toimipisteessä on käytössä ulkotiloja koskeva valvontakamerajärjestelmä. Osastojen toimistossa vähintään toisella työasemalla voidaan katsoa valvontakameran sen hetkistä näkymää ja tallennettua kuvanauhaa.

Hälytyspainikejärjestelmä Myrskylänkujalla

Hyvösen lastenkodin Myrskylänkujan toimipisteessä on käytössä hälytyspainikkeisiin perustuva henkilöturvajärjestelmä. Työntekijät ovat velvollisia pitämään painiketta mukanaan työvuorojen aikana. Vaativissa tilanteissa painiketta painettaessa kaikkien osastojen matkapuhelimiin tulee

Helsinki

tekstiviesti. Viesti kertoo kummasta rakennuksesta hälytys tuli ja näin apu löytää nopeasti perille. Hälytyspainikkeiden toimivuutta testataan henkilökunnan toimesta säännöllisesti.

Kameravalvonta Myrskylänkujalla

Hyvösen lastenkodin Myrskylänkujan toimipisteessä on käytössä ulkotiloja koskeva valvontakamerajärjestelmä. Kaikkien osastojen toimistossa vähintään toisella tietokoneella voidaan katsoa valvontakameran sen hetkistä näkymää ja tallennettua kuvanauhaa.

Valvontakamerajärjestelmien riskit liittyvät niiden tekniseen toimivuuteen. Järjestelmän eri osien huoltaminen on tärkeää. Palmia käy säännöllisesti puhdistamassa kameroiden kuvat ja varmistamassa kuvanauhataallentimien toiminnan. Valvontakameroiden kellon on myös tärkeää toimia oikein, jotta tapahtumien kellonajat voidaan luotettavasti tarkistaa.

10.2 Kuljetukset

Hyvösen lastenkotien molempien toimipisteiden käytössä on autot. Myrskylänkujalla on 9-paikkainen Ford Tourneo ja Unikkopolulla 5-7-paikkainen Toyota Avensis Verso. Autoja vaihdetaan joustavasti toimipisteiden välillä tarpeen mukaan. Henkilökunta varaa auton käyttöönsä koko henkilökunnalle jaetun sähköisen varauskalenterin avulla. Näin ajoja on helppo suunnitella, yhteiskuljetuksia järjestää ja päällekkäisyyksiltä välttyään. Unikkopolun auto on myös samassa kiinteistössä toimivan asumisharjoittelun työryhmän käytössä. Henkilökunta suorittaa Staran järjestämän ajokoulutuksen ja vasta tämän jälkeen työntekijälle myönnetään ajolupa.

Erityisen vaativissa asiakastilanteissa ja kuljetustarpeissa lastenkotitoiminannassa on käytössä kuljetuspalvelu, jota tilataan toimintaan erikoistuneelta, valvontaviranomaisen luvat saaneelta yritykseltä. Erityisjärjestelyitä tarvitaan, kun kuljetettava lapsi tai nuori käyttäytyy arvaamattomasti tai väkivaltaisesti. Erityisjärjestelyissä varmistetaan, ettei lapsi kuljetuksen aikana karkaa tai vahingoita itseään tai toisia. Lisäksi kuljetuspalvelua tarvitaan tilanteessa, jolloin lastenkodissa ei ole paikalla riittävästi henkilökuntaa turvaamaan kuljetusta. Kuljetuspalvelun käytön tavoitteena on aina tehdä kuljetuksesta lapselle turvallinen, mahdollisimman hyvä ja rauhallinen kokemus. Kuljetuspalveluyritykset toimivat lastensuojelulain edellyttämällä tavalla ja viranomaisten ohjeistusten mukaisesti. Kuljetuksiin tulee aina saada mukaan joko lähettävän tai vastaanottavan lastensuojeluyksikön henkilökuntaa. Mikäli kuljetettavaan lapseen kohdistuu rajoitustoimenpiteitä, sen toteuttavat ja valvovat aina mukana olevat lastensuojelulaitoksen ohjaajat tai muu henkilökunta. Kuljetustoiminta raportoi kuljetukset aina kirjallisesti.

11 Tietoturva ja tietosuojaja

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää

Helsinki

rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla www.hel.fi tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Hyvösen lastenkodin toiminta tietosuojineen lukeutuu Helsingin kaupungin lastensuojelun rekisteriin. Näin ollen lastensuojelun rekisteriseloste kattaa lastenkodin toiminnan. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai lastenkodin 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. Tähän tarkoitukseen lastenkotitoiminnassa on vuonna 2018 laadittu lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite. Liite kuvaa tietosuojan toteutumista lastenkodeissa ja asumisharjoittelussa.

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

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

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n 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	28.9.2018

11.2 Asiakastietojen käsittely

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

Helsinki

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystieteiden potilasasiakirjojen tietosuojat”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta. Tämän lisäksi lastensuojelussa on laadittu vuonna 2016 dokumentointiohje, jossa kuvataan asianmukaiset tavat käsitellä, säilyttää ja arkistoida asiakkaisiin liittyviä tietoja. Dokumentointiohje on käytössä Hyvösen lastenkodissa.

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

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Ilkka Saskov ilkka.saskov@hel.fi.

Lastenkodin tietosuojakysymyksiin vastaa lastenkodin johtaja: Roope Tommila roope.tommila@hel.fi

12. Seuranta ja raportointi

Toimialatason omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan kehittämisen tuessa. Toimialan johdolle tuotetaan kerran vuodessa toteumaraportti. Palvelukokonaisuuksien johdolle raportoidaan palvelukokonaisuuksittain ainakin kerran vuodessa. Muu linjajohto seuraa omaa toimintaansa.

Hyvösen lastenkodin omavalvontasuunnitelman vuosittaisesta päivittämisestä vastaa lastenkodin johtaja ja prosessiin osallistuvat myös molempien toimipisteiden YT-vastaavat. Henkilökunta tutustuu päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan ja kommentoi sitä. Kyseessä on elävä työkalu, joka kuvaa ja ohjaa lastenkodin turvallista toimintaa. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat lastenkodin johtaja ja lastenkotitoiminnan päällikkö.



14. Suunnitelman hyväksyntä

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Roope Tommila

Minna Pitkänen

Hyvösen lastenkodin johtaja

Lastenkotitoiminnan päällikkö

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 lääkärit, 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 käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

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.



Liite 3 Lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite

LASTENKOTITOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMIEN TIETOSUOJALIITE

Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut v. 2018

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

Henkilötietolaissa on ollut paljon samoja säännöksiä kuin uudessa tietosuoja-asetuksessa, joten asioita säilyy paljon samoina. Mm. henkilön oikeudet saada omat tietonsa ja vaatia niiden korjaamista ovat jo nyt olemassa ja tulevat säilymään.

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

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

Tietosuoja

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

Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Lastenkotitoiminnassa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Effica-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Lastenkodeissa asiakastietoja käsitellään Effica-asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat päivittäiskirjaukset, hoito- ja kasvatussuunnitelmat, kuukausiarvioinnit ja lastensuojelulain mukaiset rajoituspäätökset. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Effica-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan lastenkodeissa työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään ja ne haetaan lastenkodin johtajan puolelta sekä lastenkotitoiminnan päällikön hyväksynnällä. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Lastenkotien työntekijät käsittelevät

Helsinki

ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lastenkotiin sijoitettujen lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Efficatunnusten sulkemisesta. Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Efficajärjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastiedot sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa lastenkotien toimistoissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Sijoituksen päätyttyä lapsen asiakirjat toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin.

Henkilökuntaa koskevat tiedot on keskitetty ehijätjärjestelmään, jota käyttävät yksiköiden toimistosihteerit. 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 tietosuojalavoilla. Lastenkotien henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen. Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esimieheensä, 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

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

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

Efficasiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä seurataan lokitietojen tarkastamisella. Effican ylläpitäjät kutsuvat esimiehiä sormenjälkitarkastustilaisuuksiin, missä he käyvät läpi alustensa käsittelemät tiedot varmistaakseen, ettei ulkopuolisten tietoja ole katseltu. Lastensuojelussa tullaan ottamaan käyttöön Splunk-sovellus, joka seuraa jatkuvasti asiakastietojen käyttöä ja ilmoittaa esimiehelle mahdollisista poikkeamista.

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



Erityiset henkilötiedot

Erityisillä henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joista ilmenee, rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometrinen 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:n laitoshuoltajia sekä Palmian huoltohenkilökuntaa. 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.

Vaitiolovelvollisuus

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

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

Henkilörekisterit

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

Helsinki

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>.

LINKKI http://helmi/Sote/ohjeet/pysy_ohjeet/Documents/ohjeet/Documents/PYSY131.docx

2) Jos entinen asiakas pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia, ohjataan häntä sosiaali- ja terveystoimen arkistoon, jonne paperiset asiakirjat on toimitettu. Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216. Varsinaiset tietopyynnot pyydetään kirjallisena (kirje), ei

Helsinki

sähköposti, tietoturvan takia. Tietopyynnöt pyydetään osoitteella Sosiaali- ja terveystoimi arkistopalvelut PL 6060 00099 Helsingin kaupunki.

Kaupungin Internet-sivuilla, joilla on ohjeistus asiakkaille, on linkit tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseksi. Asiakas kirjautuu asiointi.hel.fi –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. Rekisteröidyillä on oikeus saattaa asia tietosuojavaikutetun 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 vastuusiaalityöntekijä. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen, on kieltä ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava.

Salassapitosäännökset

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

- Sivullisia ovat tahot, joilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta salassa pidettävän tiedon saantiin. Näitä voivat olla samassa viranomaisessa toimivat eri yksiköiden viranhaltijat.
- Vaitiolovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun työsuhde tai tehtävien hoitaminen on päättynyt. Asiakslaki 14 §, 15 §
- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakslaki 16 §

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

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

Helsinki

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.

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.