



Perhesosiaalityön omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	6
1.1	Palvelun kuvaus	6
1.2	Yksikön tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	9
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	11
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	12
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	13
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	13
4.3.2	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	13
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	14
5.2	Asiakkaan saaman palvelun toteutus	15
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	15
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	16
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	17
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	18
5.7	Muistutukset ja kantelut	18
6	Henkilöstö	18
6.1	Ammattinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	19
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	20
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	20
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	21
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	21
7.1	Toimintaympäristö	21
7.2	Ympäristötyö	22
7.3	Tiloihin ja toimintaan liittyvät teknologiset ratkaisut	22
7.4	Tukipalvelut ja alihankinta	23
8	Omavalvonnan seuranta	24
8.1	Raportointi	24
8.2	Arkistointi ja viestintä	24
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	24

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö					
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yksikössä on sekä lastensuojelun ja erityisentuen tarpeen arvioinnin työryhmiä että perhesosiaalityön työryhmiä. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee perhesosiaalityötä.</p> <p>Perhesosiaalityön alueellisissa alayksiköissä perustehtävänä on sosiaalihuoltolain mukaisesti erityisen tuen tarpeessa olevien alle 18-vuotiaiden asiakkaiden ja heidän perheidensä sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen järjestäminen.</p> <p>Perhesosiaalityön kautta saatavia palveluita ovat sosiaalityö, perhetyö, koulunkäyntiä tukeva perhetyö (ote-malli), kotipalvelu, tukiperhe/ammattillinen tukiperhe, tilapäishoito, tukihenkilö/ammattillinen tukihenkilö, läheisneuvonpito, vertaisryhmät sekä Hehku-toimintamalli. Perhesosiaalityössä lasten harrastustoimintaa voidaan tukea taloudellisesti ehkäisevällä toimeentulotuella lapsen asiakassuunnitelmaan pohjautuen.</p> <p>Perhesosiaalityön asiakkaalle laaditaan sosiaalihuoltolain 39 §:n mukainen asiakassuunnitelma, johon kirjataan mm. lapsen ja perheen tuen tarpeet, sekä työskentelyn tavoitteet ja tarvittavat tukitoimet. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.</p>					
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Yksikössä ja alayksiköissä on sovittu rakenteet, miten työn määrällisiä ja laadullisia tavoitteita seurataan viikoittain. Yksikkökohtaisen seurannan pääpiirteet käydään kerran viikossa läpi Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelun johdon viikkokokouksessa.</p> <p>Yksikkötasoinen raportointi havainnoista toteutetaan kvartaaleittain, tulokset käsitellään palvelun asiakas- ja potilasturvallisuuskokouksissa. Samassa yhteydessä sovitaan tarvittavat toimenpiteet tulosten perusteella.</p>					
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö: Jonna Vanhanen, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, Toinen Linja 4 a, puh. 09 310 43809</p> <p>Alayksiköt: Sari Della Spina, johtava sosiaalityöntekijä, perhesosiaalityö Pohjoinen, Suursuonlaita 1 ja Ala-Malmin tori 2. Anniina Vikman, johtava sosiaalityöntekijä, perhesosiaalityö Etelä-Länsi, Toinen linja 4 C ja Kaupintie 11 A (virkavapaalla, sijainen Emmi Roehr, vs. johtava sosiaalityöntekijä) Elina Nordqvist, johtava sosiaalityöntekijä, perhesosiaalityö Itä, Tallinnanaukio 1 sekä Kahvikuja 3</p> <table border="1" data-bbox="523 1973 1343 2031"> <thead> <tr> <th data-bbox="523 1973 1209 2011">Nimike</th> <th data-bbox="1217 1973 1343 2011">Määrä</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="523 2011 1209 2031"></td> <td data-bbox="1217 2011 1343 2031"></td> </tr> </tbody> </table>		Nimike	Määrä		
Nimike	Määrä					

	Sosiaalityöntekijä	26
	Johtava sosiaalityöntekijä	3
	Sosiaaliohjaaja	3
	Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
	Yhteensä	33

1 Palveluntuottaja

1.1 Palvelun kuvaus

Perhesosiaalityön alueellisissa alayksiköissä (3 kpl) perustehtävänä on sosiaalihuoltolain mukaisesti erityisen tuen tarpeessa olevien alle 18-vuotiaiden asiakkaiden ja heidän perheidensä sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen järjestäminen.

Perhesosiaalityön kautta saatavia palveluita ovat sosiaalityö, perhetyö, koulunkäyntiä tukeva perhetyö (ote-malli), kotipalvelu, tukiperhe/ammattillinen tukiperhe, tilapäishoito, tukihenkilö/ammattillinen tukihenkilö, läheisneuvonpito, vertaisryhmät sekä Hehku-toimintamalli. Perhesosiaalityössä lasten harrastustoimintaa voidaan tukea taloudellisesti ehkäisevällä toimeentulotuella lapsen asiakassuunnitelmaan pohjautuen. Perhesosiaalityön asiakkaalle laaditaan sosiaalihuoltolain 39 §:n mukainen asiakassuunnitelma, johon kirjataan mm. lapsen ja perheen tuen tarpeet, sekä työskentelyn tavoitteet ja tarvittavat tukitoimet. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

1.2 Yksikön tiedot

Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö:

Jonna Vanhanen, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, Toinen Linja 4 a, puh. 09 310 43809

Alayksiköt:

Sari Della Spina, johtava sosiaalityöntekijä, perhesosiaalityö Pohjoinen, Suursuonlaita 1 ja Ala-Malmin tori 2.

Anniina Vikman, johtava sosiaalityöntekijä, perhesosiaalityö Etelä-Länsi, Toinen linja 4 C ja Kaupintie 11 A (virkavapaalla, sijainen Emmi Roehr, vs. johtava sosiaalityöntekijä)

Elina Nordqvist, johtava sosiaalityöntekijä, perhesosiaalityö Itä, Tallinnanaukio 1 sekä Kahvikuja 3

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin lastensuojelun ja perhesosiaalityön työskentelyä ohjaavia orientaatioita ovat lapsikeskeisyys, suhdeperustaisuus ja systeemisyys. Orientaatiot ovat sovittuja, tutkimusperusteisia ajattelumalleja, joita vahvistamalla tavoitellaan yhtenäisiä toimintatapoja. Orientaatiot täydentävät toisiaan.

1. Lapsikeskeisyys: Työskentelymme keskiössä on lapsi ja hänen hyvinvointinsa, mikä edellyttää lapsen tutustumista, henkilökohtaisia tapaamisia ja lapsen kehitystason sekä yksilöllisyyden huomioimista työskentelyssä (mm. visuaalisuus, kieli, leikki, toiminta). Lapsen osallisuus ja mielipiteet otetaan huomioon koko asiakasprosessin ajan. Vanhempia tuetaan siinä, että lapsen tarpeet tulisivat yhteisesti huomioituksi ja ymmärretyksi.
2. Suhdeperustaisuus: Tietoa ja ymmärrystä rakennetaan ammattilaisten ja asiakkaiden keskinäisissä suhteissa. Työskentely tapahtuu vuorovaikutussuhteissa ja suhteiden avulla.
3. Systeemisyys: Ihmistä ja ympäristöä tarkastellaan kokonaisvaltaisena systeeminä. Keskeistä työskentelyssä on moninäkökulmaisuus, reflektiiviset kohtaamiset ja dialogi.

Hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Asiakkaan yksilöllisestä palvelutarpeen ja hoidon tarpeen arvioinnista säädetään erikseen. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön

tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. (Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annettu laki (612/2021) 4 §.)

Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluja on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan. Palvelujen on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. (Sosiaalihuoltolaki, SHL (1301/2014) 13 §.)

Perhesosiaalityön asiakkuuteen tullaan lastensuojelun ja erityisen tuen arviointiyksikön kautta (tai lastensuojelusta, kun suojeluntarve on poistunut, mutta erityisen tuen tarve jatkuu.) Kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jolle arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. (SHL (677/2023) 36 §.)

Perhesosiaalityössä asiakkaana on sosiaalihuoltolain mukaisesti erityisen tuen tarpeessa oleva lapsi. Asiakkuus perhesosiaalityössä on vapaaehtoista. Asiakkaan tarpeet määrittävät työskentelyn sisältöä. Perhesosiaalityön kautta saatavia palveluita ovat sosiaalityö, perhetyö, koulunkäyntiä tukeva perhetyö (ote-malli), kotipalvelu, tukiperhe/ammattillinen tukiperhe, tilapäishoito, tukihenkilö/ammattillinen tukihenkilö, läheisneuvonpito, vertaisryhmät sekä Hehku-toimintamalli. Perhesosiaalityössä lasten harrastustoimintaa voidaan tukea taloudellisesti ehkäisevällä toimeentulotuella lapsen asiakassuunnitelmaan pohjautuen. Perhesosiaalityön asiakkaalle laaditaan sosiaalihuoltolain 39 §:n mukainen asiakassuunnitelma, johon kirjataan mm. lapsen ja perheen tuen tarpeet, sekä työskentelyn tavoitteet ja tarvittavat tukitoimet. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Lähtökohta Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on lapsen etu, jota määritellään yhdessä lapsen ja huoltajien kanssa. Näkemykset lapsen edusta voivat olla myös ristiriitaisia. Dialogia ja arviointia lapsen edusta ja sen toteutumisesta tulee käydä työskentelyn kaikissa vaiheissa.

Perhesosiaalityössä asiakkaana olevaa lasta tavataan työskentelyn aikana henkilökohtaisesti. On tärkeää, että lapsi on mukana työskentelyn kaikissa vaiheissa ja lapsi kokee olevansa merkityksellinen omassa asiassaan. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ja perhesosiaalityötä ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien, läheisverkoston ja yhteistyötahojen, kuten esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen suostumukseen perustuen.

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

Lapsen asiakasprosessissa lapsen huoltajilla on tärkeä merkitys. Huoltajat käyvät keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa siitä, millaista tukea he tarvitsevat lapselleen tai vanhemmuuteensa. Sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä huoltajien kanssa. Perhesosiaalityössä työskentely ja tarjottavat tukitoimet edellyttävät huoltajien suostumusta.

3 Riskien hallinta

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.

Yksikössä suurin tunnistettu ja jatkuvaa huomiota vaativa riski on työvoiman saatavuuden ja pysyvyyden haasteet, jotka pahimmillaan vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta mm. silloin, jos lakisääteisiä määräaikoja ei kyetä noudattamaan.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

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

Vaarojen arviointi toteutetaan kerran vuodessa kaikissa alayksiköissä esihenkilön ja yhteistoimintavastaavan johdolla. Koko yksikön esihenkilöiden vaarojen arviointi suoritetaan myös kerran vuodessa, se toteutetaan johtamisrakenteissa.

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

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

3.2 Varautuminen ja valmius

Jokainen toimialan organisaatioyksikkö huolehtii turvallisuuden eri osa-alueiden johtamisesta, ohjaamisesta ja edistämisestä. Lisäksi toimijat huolehtivat turvallisuusasioiden toimeenpanosta sekä oman toimintansa ohjeistamisesta.

Kukin esihenkilö vastaa siitä, että hänen vastuualueellaan noudatetaan turvallisuuteen liittyviä lakeja, määräyksiä, ohjeita, toimintamalleja ja menettelytapoja. Turvallisuus on kaikkien yhteinen asia ja jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen tuomalla esiin kehittämisideoita ja osallistumalla kehittämistoimintaan. Lisäksi työntekijän velvollisuutena on noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista.

Toimialan yhteisten palveluiden (Hallinnon) Tuki-, tila- ja turvallisuuspalvelujen turvallisuus ja varautuminen yksikkö vastaa toimialan sisäisestä turvallisuusohjauksesta ja koordinoi riskienhallintaa. Lisäksi yksikkö vastaa vartiointiin ja järjestyksenvalvontaan liittyvistä sekä varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan palveluista. Toimialakohtaisten turvallisuusasioiden järjestämiseksi sosiaali- ja terveystoimialalla toimii turvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden, pelastusturvallisuuden, tietoturvan, tietosuojan, työturvallisuuden, potilas- ja asiakasturvallisuuden, ympäristöturvallisuuden, varautumisen ja riskienhallinnan nimettyjä asiantuntijoita. He avustavat johtoa ja esihenkilöitä omalla vastuualueellaan.

Yksikössä käsitellään yhteiset turvallisuusohjeet kerran vuodessa, samoin kuin alayksiköissä alayksikkökohtaiset ohjeet. Ohjeiden käsittelyn yhteydessä huolehditaan, että ohjeistukset on päivitetty ajantasaiseksi. Konkreettisista turvallisuuteen liittyvistä toimenpiteistä esim. poistumisharjoituksista, sovitaan toimipistekohtaisissa rakenteissa esim. Talotoimikunnissa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

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 tietosuojalain säädöksiä 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 terveys ja pelastustoimialan vastuuhenkilöiksi on nimetty Lasse Mäkinen (tietosuoja) ja Sakari Hulkkonen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuuhenkilön tulee olla virkasuhteessa. Lastensuojelun rekisterin vastuuhenkilö on perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön rekisterin yhteyshenkilö on lastensuojelun johtaja.

Kuka tahansa kaupungin työntekijä, asiakas tai palveluntuottaja, voi havaita tietoturvaloukkauksen. Kun kaupungin työntekijä saa tiedon loukkauksesta, on hänen ilmoitettava siitä välittömästi omalle esihenkilölleen sekä oman organisaation tietosuojan vastuuhenkilölle. Esihenkilön tehtävänä on ilmoittaa asiasta oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Tietosuojan vastuuhenkilö arvioi, onko kyseessä oleva loukkaus todellinen henkilötietoihin kohdistunut tietoturvaloukkaus vai ei. Jos on, on hänen ilmoitettava asiasta välittömästi tietosuojavastaavalle ja apulaistietosuojavastaavalle Luukku- tiketointijärjestelmän kautta.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijät suorittavat kaupunginkanslian tietosuoja-verkkokoulutuksen. Tämä tietosujakoulutus on kaikille pakollinen. Esimies huolehtii, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat sen suorittaneet. Kaupunginkanslian koulutusvideon lisäksi jokainen voi hankkia lisää tietoa tietosuojasta katsomalla myös toimialan omat tietosujakoulutusvideot. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset käydään yksiköissä läpi osana perehdytystä ja ne on kirjattu myös koko yksikön perehdytys oppaaseen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tietosuoja@hel.fi.

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Kaupungin tietosuojavastaava on Niilo Vähäsarja, niilo.vahasarja@hel.fi.

Sosiaali- ja terveystoimen tietosujakysymyksiin vastaa tietoturvalakimies Lasse Mäkinen, lasse.makinen@hel.fi ja tietoturvapäällikkö Sakari Hulkkonen sakari.hulkkonen@hel.fi.

Toimintayksikön tietosujakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Lastensuojelu ja perhesosiaalityö - palvelussa kokoontuu säännöllisesti lastensuojelun johtajasta ja päällikköistä koostuva Asiakasturvallisuus-ryhmä (Astu), jossa käsitellään kuukauden aikana tulleet Sprot ja HaiProt sekä tullessiin muistutuksiin ja kanteluihin annetut vastaukset. Asiakasturvallisuus ryhmässä sovitaan myös tarvittavista johtamistoimenpiteistä muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin liittyen ja seurataan niiden toteutumista. Asiakas- ja potilasturvallisuus rakenteessa käsitellyt asiat ja sovitut toimenpiteet käydään yksikön esihenkilökokouksissa läpi.

Turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan Työsuojelupakkiin. Työsuojelupakin avulla voi tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapa- ja turvatoimista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. Työsuojelupakin raportit käydään läpi 2 kertaa vuodessa yksikön esihenkilökokouksessa, vähintään kerran vuodessa koko yksikön yhteistoimintakokouksessa ja kerran vuodessa Lastensuojelun ja perhesosiaalityön johtoryhmässä.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, valvontalaki) 4 luvussa säädetään omavalvonnasta. Hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Hyvinvointialueen omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia. Havaittuihin epäkohtiin puututaan, kuten valvontalain 25 §:ssä säädetään. Palvelunjärjestäjän roolissa perhesosiaalityön yksikössä pyritään varmistamaan sekä omien että ostettujen palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Johdon tasolla seurataan myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamiseen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 23 §.)

Valvontalain 27 §:n mukaisesti perhesosiaalityössä valvotaan palveluntuottajan roolissa yksikön omaa toimintaa, sekä ostopalvelujen palveluntuottajien toiminnan asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Helsingin kaupunki on laatinut ostopalveluihin liittyvät palvelukuvaukset, joiden avulla perhesosiaalityön työntekijöitä on ohjeistettu myös palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten valvontaan liittyvissä kysymyksissä.

Työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, linjajohdolle mukaan lukien

sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Mikäli havaittu epäkohta koskee asiakkaan terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, työntekijä voi tehdä ilmoituksen Haipro-järjestelmässä.

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.

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.

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

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

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

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu lapsen edun valvonta, jonka vuoksi heitä kannustetaan tekemään tarvittaessa epäkohtailmoituksia Spro-järjestelmään. Epäkohtailmoitukset käsitellään siinä yksikössä, johon ilmoitus kohdistuu.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Kun työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (SHL 48§), tekee hän viipymättä ilmoituksen tästä Spro-järjestelmään.

Ilmoitukseen merkitään oma työyksikkö ja yksikkö, jonka toimintaa ilmoitus koskee. Ilmoituksesta menee heräte työntekijän tai työyksikön lähiesimiehille. Lisäksi ilmoitus menee tiedoksi yksikön päällikölle, jota ilmoitus koskee, palvelun päällikölle sekä Lastensuojelua ja perhesosiaalityötä koskevien osalta lastensuojelujohtajalle sekä Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjauksen ja valvonnan johtavalle sosiaalityöntekijälle ja päällikölle.

Herätteen saaneen lähiesimiehen vastuulla on ottaa ilmoitus viipymättä käsittelyyn ja käsitellä se asianomaisten työntekijöiden kanssa. Käsittelyssä mietitään mahdollinen välittömien toimenpiteiden tarve ja niistä informoidaan yksikön päällikköä viipymättä.

Ilmoitukset käsitellään työyksikössä/toimipisteessä, mikäli se on tarkoituksenmukaista ja aina yksikön esihenkilökokouksessa yksikkökohtaisen vuosikellon mukaisesti ja akuuteissa tilanteissa viipymättä.

Spro-ilmoituksen käsittelyssä painopiste on toimenpiteissä, joilla ehkäistään vastaavan tilanteen ja/tai haitan syntymistä toistamiseen. Rakenteelliset toimenpiteet kirjataan Spro-järjestelmään; asiakasta koskevat yksilöhuollolliset toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään (Apottiin).

Yksikön päällikkö linjaa toimenpiteistä sekä tarkistaa ja hyväksyy ilmoituksen toimenpiteet. Yksikön päällikkö tai hänen sijaisensa kuittaa aina Spro-ilmoituksen käsitellyksi. Kaikki ilmoitukset ja niihin linjatut toimenpiteet tai toimenpide-ehdotukset käsitellään kuukausittain

AsTu-kokousrakenteessa lastensuojelujohtajan, päälliköiden ja muiden rakenteeseen osallistujiksi nimettyjen kesken.

Yksikön kaikkien työntekijöiden yhteistoimintakokouksessa käydään läpi epäkohta ja vaaratapahtuma ilmoituskäytännöt ja -periaatteet ja käydään läpi yleisellä tasolla yksikköön kohdistuneet ja yksiköstä tehdyt ilmoitukset. Alayksiköiden tekemien ilmoituksia seurataan säännöllisesti ja työntekijöitä kannustetaan tekemään epäkohta- ja vaaratapahtuma. Esihenkilöt tukevat työntekijöitä epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten teossa työryhmissä keskustellaan periaatteista säännöllisesti.

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

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	Astu-rakenne Yksikön esihenkilökokous	1 krt/kk 1 krt/kk	Jonna Vanhanen Jonna Vanhanen
SPro	Astu-rakenne Yksikön esihenkilökokous	1 krt/kk 1 krt/kk	Jonna Vanhanen Jonna Vanhanen
Työsuojelupakki	Yksikön esihenkilökokous Lastensuojelun johtoryhmä Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yhteistoimintakokous	2 kertaa vuodessa 1 krt vuodessa 1 krt vuodessa	Jonna Vanhanen Jonna Vanhanen Jonna Vanhanen

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien selvittelymalli Helsingissä on käytössä vakavien vaaratapahtumien selvittelymalli. HaiPro- ja SPro-järjestelmässä on erillinen lisäosa, jota käytetään vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyssä.

Päätöksen vakavan vaaratapahtuman/ epäkohtien selvittelyn aloittamisesta tekee yksikön päällikkö tai alayksikön esimies. Hän voivat myös päättää, että vakavaksi vaaratapahtumaksi/ epäkohdaksi luokiteltu ilmoitus palautetaan tavalliseen HaiPro- tai SPro -ilmoituskäsittelyyn.

Selvittelyyn otetaan esimerkiksi sellaisia vakavia vaaratapahtumia/ epäkohtia, joissa on havaittu poikkeamia useassa vaiheessa tai tapahtumaan on osallistunut useita toimijoita. Selvittelyyn ei oteta sellaisia yksittäiselle asiakkaalle vakavia tapahtumia, joissa ei ole kehitettävää tapahtumaketjussa tai toimijoiden yhteistyössä.

Selvittelymalli on jaettu kolmeen vaiheeseen, jotka ovat:

1. Ilmoitus vakavasta vaaratapahtumasta/ epäkohdasta ja päätös selvittelystä
2. Selvittelykokous ja selvittelyprosessin kuvaus HaiPro/ SPro-järjestelmässä selvittelykokouksen aikana
3. Raportointi ja viestintä kehittämistoimenpiteistä

Työntekijän kohdatessaan työssään vakavan vaaratapahtuman tai epäkohdan tulee esihenkilön huolehtia riittävästä tuesta työntekijälle. Esihenkilö käsittelee asian työntekijän kanssa ja ohjaa työntekijän tarvittaessa työterveyshuollon piiriin ja käsittelee asian. Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yksikössä on koulutettu työntekijöitä ja esihenkilöitä heti-purku menetelmän käyttöön. Yksikössä on oma heti-purku malli, jossa työntekijälle/asiakas asiaa hoitaneille työntekijöille järjestään pikimmiten tilanteen käsittely heti-purku mallin mukaisesti malliin koulutettujen työntekijöiden toimesta. Tarvittaessa työntekijöille voidaan järjestää myös erikseen hankittavaa kriisityönohjausta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Kestävän kasvun hankkeen investoinnissa 2, Hyvinvoiva Helsinki -projektissa, Helsingissä on kehitetty ja käyttöön otettu hyte-palvelukonsepti. Mallilla pyritään ehkäisemään niiden kuntalaisten ohjautuminen sote-palveluihin, jotka hyötyvät paremmin esim. kulttuuri- tai liikuntapalveluista tai järjestötoiminnasta, ja tukemaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin osallistumista osana palvelujen kokonaisuutta. Ennaltaehkäisyn sekä monialaisen yhteistyön kautta lisätään kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä ja vähennetään tarvetta raskaampiin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Hyte-palvelukonseptin tavoitteena on tuoda hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä, pärjävyyttä, terveyttä ja osallisuutta edistävät palvelut ja toiminnot asiakkaiden ja ammattilaisten helposti löydettäviksi.

Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on kaikissa prosessin vaiheissa käytössä asiakastyössä tuen tarpeen arviointimalli työtä ohjaavana viitekehystenä. Tuen tarpeen arviointi malli pitää sisällään lapsen ja perheen hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät osa-alueita kuten lapsen ja vanhemman fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja terveys. Mallia käytetään lapsen ja hänen perheensä tilanteen kokonaisvaltaisen kartoittamisen ja arvioinnin tukena sekä työskentelyn apuvälineenä.

4.3.2 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tartuntatautilaki 17 § velvoittaa, että terveydenhuollon- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Hoitoon liittyvällä infektiolla tarkoitetaan mitä tahansa infektiota, joka on syntynyt sosiaali- tai terveydenhuollon yksikössä annetun hoidon tai tutkimuksen/toimenpiteen seurauksena. Jokaisella asiakkaalla ja potilaalla on oikeus infektioturvalliseen hoitoon ja palveluun.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on koottuna sisäiseen intraan erilaisia ohjeistuksia eri toimintoihin infektioturvallisuuteen ja tarttuvien tautien ehkäisyyn liittyen. Esihenkilöt huolehtivat, että työntekijät ovat tietoisia omaan toimintaa koskevista ohjeista ja ne käydään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa työryhmissä läpi. Ohjeistuksia päivitetään ja tarkennetaan aina tarpeen mukaan.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Perhesosiaalityön asiakkuuteen tullaan lastensuojelun ja erityisen tuen arviointiyksikön kautta (tai lastensuojelusta, kun suojelutarve on poistunut, mutta erityisen tuen tarve jatkuu.) Kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. (SHL (677/2023) 36 §.) Asiakkuus perhesosiaalityössä aloitetaan, mikäli on arvioitu, että lapsi on sosiaalihuoltolain mukaisesti erityisen tuen tarpeessa.

Ratkaisu perhesosiaalityön asiakkuuden alkamisesta tehdään asiakkaan asuinalueen mukaisesti määräytyvässä lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointiyksikössä. Perhesosiaalityön asiakkuus alkaa palvelulähteen laatimisesta. Perhesosiaalityön asiakasohjaus toteutuu eri alueiden johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta. Perhesosiaalityön johtavat sosiaalityöntekijät käsittelevät omien alueidensa palvelulähteet ja jakavat ne tiimiensä sosiaalityöntekijöille.

Perhesosiaalityöhön siirryttäessä pyritään pitämään siirtoneuvottelu, johon osallistuvat asiakasperhe, siirtävän tahon työntekijä, sekä perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä. Siirto- ja yhteistyöneuvotteluille voi olla hankalaa löytää aikaa nopealla aikataululla. Jos neuvottelua ei saada järjestettyä kohtuullisessa ajassa, perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä aloittaa työskentelyn työntekijöiden kanssa käydyn yhteisen keskustelun jälkeen.

Mikäli perhesosiaalityön asiakkuudessa tulevasta lapsesta tulee lastensuojeluilmoituksia, ne käsitellään lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointiyksikössä, jossa arvioidaan, onko ilmoituksen perusteella ryhdyttävä kiireellisiin toimenpiteisiin vai voiko ilmoituksen käsitellä lakisääteisen seitsemän arkipäivän puitteissa. Lainsäädännössä on säädetty erikseen palvelutarpeen arviointia koskevia määräaikoja: Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta ja arviointi on tehtävä loppuun viiveettä. Palvelutarpeen arvioinnin määräaika on kolme kuukautta.

Perhesosiaalityön asiakkaille saatetaan myöntää toimeentulotukilain mukaista ehkäisevää toimeentulotukea esimerkiksi lapsen harrastuskuluihin. Toimeentulotuki myönnetään hakemuksesta. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten seitsemän arkipäivän sisällä hakemuksen saapumisesta. Käsittelyaikaan ei lasketa mukaan hakemuksen saapumispäivää, arkipäiviä eikä viikonloppuja.

Yksikön johtava sosiaalityöntekijä seuraa määräaikojen noudattamista. Tarvittaessa lastensuojelun johto ryhtyy muihin toimenpiteisiin, jos lakisääteisissä määräajoissa pysyminen uhkaa vakavasti vaarantua, eivätkä työryhmien ja koko yksikön muut toimenpiteet auta.

5.2 Asiakkaan saaman palvelun toteutus

Perhesosiaalityön alueellisissa alayksiköissä (3 kpl) perustehtävänä on sosiaalihuoltolain mukaisesti erityisen tuen tarpeessa olevien alle 18-vuotiaiden asiakkaiden ja heidän perheidensä sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen järjestäminen.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaisesti Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä laatii asiakkaalle sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaisen asiakassuunnitelman, johon kirjataan mm. lapsen ja perheen tuen tarpeet, sekä työskentelyn tavoitteet ja tarvittavat tukitoimet. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Perhesosiaalityön kautta saatavia palveluita ovat sosiaalityö, perhetyö, tukiperhe/ammattillinen tukiperhe, tukihenkilö/ammattillinen tukihenkilö sekä kotipalvelu. Perhesosiaalityössä lasten harrastustoimintaa voidaan tukea taloudellisesti. Tukitoimia arvioidaan pääsääntöisesti kolmen kuukauden välein pidettävissä neuvotteluissa. Tukiperheiden kohdalla tavoitteena on, että ensimmäinen yhteistyöpalaveri järjestetään viimeistään puoli vuotta aloituspalaverin jälkeen. Tämän jälkeen palavereita järjestetään vähintään kerran vuodessa.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä muiden asiakkaan parissa työskentelevien tahojen kanssa, ja koordinoi asiakkaan saamia palveluita. Sosiaalihuoltolain 39.3 §:n mukaan asiakassuunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Myös asiakassuunnitelma voidaan laatia tarvittaessa yhteistyössä, esimerkiksi vammaispuolustajan sosiaalityöntekijän kanssa järjestettävässä yhteisessä asiakastapaamisessa.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 8 §:n mukaisesti perhesosiaalityötä toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Perhesosiaalityön asiakkuus on asiakkaalle vapaaehtoista.

Työskentelyn aikana asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaisesti ja asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista. Asiakkaille annetaan palveluista päätös, joihin asiakkaan on mahdollista hakea muutosta tarvittaessa.

Alaikäisen itsemääräämisoikeuden toteutuminen pitää varmistetaan siten, että hänen mielipiteensä hänen omasta sosiaalihuollostaan selvitetään ja otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Työskentelyssä selvitetään alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide, ja ne huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Jos alaikäinen sosiaalihuollon asiakas kieltää 51 §:n perusteella asiakastietojensa luovutuksen huoltajalle, muulle lailliselle edustajalle tai muulle tiedonsaantiin oikeutetulle henkilölle, on kieltö ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava. Jos alaikäisen oikeus kieltää asiakastietojensa luovutus evätään siksi, ettei alaikäinen asiakas ole esittänyt 1 momentissa tarkoitettua painavaa syytä kiellolle, tai siksi, että tietojen antamatta jättämisen katsotaan olevan selvästi vastoin alaikäisen asiakkaan omaa etua, on asiakasasiakirjaan kirjattava myös ratkaisun perustelut. (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki (703/2023) § 40.)

Jos terveydenhuollossa alaikäinen potilas ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on oikeus kieltää potilastietojensa antaminen huoltajalleen, muulle lailliselle edustajalleen tai muulle tiedonsaantiin oikeutetulle henkilölle.

Sosiaalihuollossa alaikäinen voi ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja huoltajalleen, muulle lailliselle edustajalleen tai muulle tiedonsaantiin oikeutetulle henkilölle, jollei se ole selvästi alaikäisen edun vastaista. Jos alaikäinen tai hänen laillinen edustajansa ovat asianosaisena sosiaalihuoltoa koskevassa asiassa, laillisella edustajalla on kuitenkin oikeus tiedonsaantiin. Tiedonsaannista säädetään julkisuuslain 11 §:ssä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki (703/2023) § 51.)

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijät ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan lastensuojelun ja erityisen tuen arviointiyksikköön, mikäli he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Tällöin perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä tekee LSL 25 §:n mukaisen lastensuojeluilmoituksen tai yhdessä asiakkaan kanssa LSL 25 a §:n mukaisen yhteydenoton, joka arvioidaan lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointiyksikössä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Helsingin osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön. Tämä tarkoittaa, että osallisuuden periaatteet sitovat koko kaupunkiorganisaatiota työntekijöineen. Osallisuuden periaatteet ovat:

Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen.

Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen.

Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Helsingissä on käytössä osallisuusmalli, jota sovelletaan toimialoilla. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla 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.

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

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

Sosiaalihuoltolain 32 §:n mukaisesti sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin kiinnitetään erityistä huomiota. Lapselle turvataan hänen ikänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti, siten, että mielipiteen selvittämisestä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö kirjataan lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Mielipiteen selvittämisen yhteydessä varmistetaan, että lapselle ei anneta sellaisia tietoja, jotka vaarantaisivat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua.

Perhesosiaalityön asiakkuus on vapaaehtoista ja palvelujen toteuttaminen edellyttää huoltajien suostumusta.

Lapsen / nuoren henkilökohtaisten tapaamisten varmistaminen

Perhesosiaalityön asiakkuuden aikana sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsi/nuori tavataan pääsääntöisesti aina henkilökohtaisesti, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta ja tapaamisen toteuttamatta jättämiselle on selkeät perusteet. Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsen/nuoren ikätaso huomioidaan tapaamisissa.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tulee osata kohdata monen ikäisiä lapsia ja huomioida työskentelyssä ikätasoinen kohtaaminen esimerkiksi asioiden sanoittamisen näkökulmasta. Uusia sosiaalityöntekijöitä rekrytoitaessa ja perehdyttäessä johtavat sosiaalityöntekijät kiinnittävät erityistä huomiota työntekijän vuorovaikutustaitoihin. Täydennyskoulutusmalliin sisältyy koulutusta lapsen oikeuksien varmistamisesta ja lapsen osallisuuden eri muodoista riittävällä tavalla ja ikätasoisesti prosessin eri vaiheissa.

Perhesosiaalityön työntekijät tapaavat lapsia/nuoria sekä toimistolla että lapsen/nuoren omissa sosiaalisissa ympäristöissä kuten kouluissa ja päiväkodeissa. Lapsen/nuoren henkilökohtaisten tapaamisten varmistaminen ehkäisee riskiä, että työskentely on liian aikuiskeskeistä ja lapsen/nuoren elämään ratkaisevasti vaikuttavia päätöksiä tehdään tuntematta lasta/nuorta. Lapselle/nuorelle kerrotaan, mistä työskentelyssä on kyse ja miten hän on siihen osallinen. Lapsen/nuoren tapaaminen sovitaan aina etukäteen vanhempien kanssa yhteistyössä. Perhesosiaalityössä lasta ei voida tavata ilman huoltajan suostumusta.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä valvoo, että lapsen osallisuus ja oikeudet toteutuvat työskentelyn aikana. Lapsen ja vanhempien mielipiteen selvittämisen tulee toteutua koko prosessin aikana, ei vain irrallisina ja juridisina toimenpiteinä. Halutessaan vanhemmat voivat tehdä muistutuksen tai kantelun, jos vanhempien tai lapsen osallisuus on jäänyt huomioimatta palvelutarpeen asiakasprosessin aikana tai päätöksenteossa. Muistutus käsitellään Helsingin omassa toimintayksikössä. Lastensuojelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä tekee johtavan sosiaalityöntekijän tuella muistutukseen vastineen. Lastensuojelun johtaja ja lastensuojelutarpeen arvioinnin päällikkö käsittelevät muistutukset tietyn väliajoin ja sovittujen aikataulujen mukaisesti. Kantelut käsitellään valvovassa viranomaisessa.

Perhesosiaalityössä yksiköt keräävät asiakkailtaan asiakaspalautetta erilaisilla kyselyillä. Työntekijät ottavat mielellään vastaan välitöntä palautetta, koska sen perusteella toimintaa voidaan heti arvioida ja tehdä siihen tarvittavia muutoksia.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Helsingin kaupungilla on käytössä palautejärjestelmän, jota kautta kaupunkilaiset voivat lähettää palautteita ja viikailmoituksia kaupungille. Usein palautteet sisältävät myös ideoita. Palautteisiin vastataan ja niitä hyödynnetään kaupungin kehittämisessä.

Palautejärjestelmä mahdollistaa sähköisen palautteen vastaanottamisen, käsittelyn, luokittelun, julkaisun ja raportoinnin. Kaikilla kaupungin työntekijöillä on käyttöoikeus palautejärjestelmään. Järjestelmään kirjaudutaan omalla työaseman käyttäjätunnuksella. Palautteita käsittelee yhteensä noin 160 käsittelijää ja pääkäyttäjää toimialoilla ja liikelaitoksissa.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin toimintaa kohdistuviin palautejärjestelmän kautta tuleviin palautteisiin vastaa pääsääntöisesti yksikön päällikkö tai hänen sijaisensa. Tulleet palautteet käsitellään ajankohtaisesti viikoittaisissa esihenkilökokouksissa. Samassa yhteydessä sovitaan tarvittaessa myös kehittämistoimenpiteet.

Yksikköön tulee palautetta myös suoraan asiakkailta asiakastyön yhteydessä tai sähköpostitse työntekijöiden, lähiesihenkilöiden ja yksikön päällikön työsähköpostiin. Palautteisiin vastataan suojatulla sähköpostilla. Tarvittaessa palautteet otetaan käsittelyyn muistutuksena ja ne ohjataan muistutusprosessiin.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaan asiakas, tämän laillinen edustaja (huoltaja, edunvalvoja, edunvalvontavaltuutettu), omainen tai muu läheinen voi tehdä sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle muistutuksen, jos hän on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun.

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Asiakas voi hyödyntää muistutuksen tekemisessä Helsingin valmista lomakepohjaa (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. (Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annettu laki (812/2000) § 23.)

Kanteluun sovelletaan mitä hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, valvontaviranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen. Siirrosta ilmoitetaan kantelun tekijälle. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. (Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annettu laki (812/2000) § 23 a.)

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

Perhesosiaalityössä työskentelee viranhaltijoina sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat suorittaneet sosiaalityön opinnot yliopistossa. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä tuli voimaan 1.3.2016. Lain tavoitteena on parantaa asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta

laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Valvira myöntää sosiaalihuollon ammattioikeuksia hakemusten perusteella Suomessa ja ulkomailla koulutetuille sosiaalityöntekijöille.

Ammattioikeus tarkistetaan Valviran julkisesta rekisteristä (JulkiTerhikki). Osalla työntekijöistä on aiemman tutkinnon perusteella ministeriön myöntämä erillisvapaus toimia sosiaalityöntekijänä. Määräaikaisesti sosiaalityöntekijän sijaisena voi toimia korkeintaan 12 kuukautta sellainen sosiaalityön opiskelija, jolla on suoritettuna perus – ja aineopinnot sekä opintoihin liittyvä asiakastyön harjoittelu. Toimiessaan tilapäisenä sosiaalityöntekijänä, työntekijän nimike on sosiaalityöntekijä, tilapäinen.

Valvontalaki (741/2023) on astunut voimaan 1.1.2024 ja sen 50 §:ssä on säädetty, että toimiessaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettuna sosiaalihuollon ammattihenkilönä ilman laillista oikeutta, henkilö on tuomittava sakkoon luvottomasta sosiaalihuollon ammattitoimen harjoittamisesta. Lain perusteella henkilö, joka toimii oikeudetta sosiaalihuollon ammattihenkilönä, voi saada menettelystään sakkorangaistuksen.

Ennen työsuhteen alkua esihenkilö tarkistaa työntekijän tutkinto- ja ammattioikeustiedot. Työhaastattelussa tarkistetaan lisäksi työnhakijan työ- ja opiskeluhistoria työ- ja opiskelutodistuksista.

Työryhmissä on yksikön asiakasmäärien perusteella mitoitettu määrä sosiaalityöntekijöitä (8-10.) Jokaisen työryhmän esihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä valvoo ja tukee tiimensä työntekijöiden työskentelyä ja työn laatua lastensuojelulain näkökulmasta sekä Helsingin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan yhteisten ohjeiden mukaisesti.

Johtavien sosiaalityöntekijöiden esihenkilönä toimii yksikön lastensuojelun sosiaalityön päällikkö. Päällikön esimiehenä toimii lastensuojelun johtaja.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Sosiaalityöntekijä	26	
Johtava sosiaalityöntekijä	3	
Sosiaaliohjaaja	3	
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Perhesosiaalityössä työntekijöitä kuormittaa erityisesti laajat osaamisvaatimukset, työntekijöiden puuttuminen ja rekrytoinnin haasteet, palvelujärjestelmän toimivuuden haasteet sekä työssä koettu uhka. Riskinä on, että laissa määritelty vastuu riittävistä ja hyvästä palvelusta yhdistettynä riittämättömään tukeen aiheuttaa kestävämmän tilanteen, mikä osaltaan johtaa työntekijöiden uupumiseen ja vaihtuvuuden kasvuun. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamiseen kohdistetaan erityistä tukea.

Erityisesti työntekijöiden ammatillisen osaamisen tukeminen on yksi keskeinen osa-alue ja sen tukemiseksi on useita keinoja. Erityisesti huomiota kiinnitetään uusien työntekijöiden perehdytykseen osaamisen kartoituksen ja erilaisten tukemisen keinoin. Esihenkilö vastaa perehdytyksen järjestämisestä käymällä keskustelun uuden työntekijän kanssa osaamisen tukemisen tarpeista. Perehdytys toteutetaan uuden työntekijän yksilölliset tarpeet huomioiden. Työntekijöiden osaamisen tueksi on tarjolla myös muun muassa juridista tukea, erilaisia asiantuntijaryhmiä sekä erilaisia toimintaohjeita työntekijöille. Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi on puolestaan työntekijöille tarjolla muun muassa työnohjausta ja työterveyshuollon palveluita. Tavoitteena on näin myös parantaa työntekijöiden vaihtuvuutta sekä parantaa saatavuutta.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityöhön on suunniteltu täydennyskoulutusmalli yhteistyössä johdon ja ammattilaisten kanssa. Täydennyskoulutusmallissa huomioidaan eri vaiheessa olevien työntekijöiden oikeus ja velvollisuus osaamisen kehittämiseen ja ylläpitoon.

Lastensuojelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijöille on tarjolla monenlaista tukea:

- *Perehdytysuunnitelma*
- *Lastensuojelutarpeen arvioinnin perehdytyspolku*
- *Lähiesihenkilön ja moniammatillisen tiimin tuki*
- *Juridinen tuki*
- *Erilaisten asiantuntijaryhmien tuki*
- *haastavat-erot asiantuntija ryhmä*
- *lastensuojelun ja vammaispalveluiden ratkaisuryhmä*
- *Uusimaa tahoinen lasu-nuorisopsykiatria vaativa hoitoisten nuorten ratkaisuryhmä*
- *Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjaus ja valvonta*
- *Erilaisia toimintaohjeita työntekijöille*
- *Mentorointi*
- *Seniorisosiaalityö (Barnahus/Lähisuhdeväkivalta seniorisosiaalityöntekijä)*
- *Työnohjaus*
- *Työterveys*
- *Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön defusing-malli*
- *Systeeminen toimintamalli*
- *Käytännön tehtävissä toimistosihteerin ja Apotti-tukihenkilön tuki*

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla on oma työhyvinvointisuunnitelma, jossa kuvataan työhyvinvoinnin tavoitteet ja toimenpiteet toimialatasolla ja työyhteisötasolla, sekä mittarit, joiden avulla tavoitteiden toteutumista seurataan. Tavoitteissa ja toimenpiteissä huomioidaan sekä toimialan erityispiirteet että kaupunkiyhteiset painopisteet.

Työhyvinvointisuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja sen laatimisessa hyödynnetään henkilöstökyselyn tuloksia.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin työryhmän työntekijöitä kannustetaan vastaavaan vuosittaisiin henkilöstökyselyihin, joiden tulokset käsitellään sekä yksikkötasolla, että työryhmissä. Tulosten perusteella suunnitellaan koko yksikköä koskevat tavoitteet ja toimenpiteet työhyvinvoinnin edistämiseksi ja niiden pohjalta jokainen työryhmä suunnittelee omat tavoitteet ja toimenpiteet.

Yksikössä toteutetaan kerran vuodessa toukokuussa fiilis-kysely, jossa työntekijät antavat kouluarvosanan omasta työtyytyväisyydestään ja kehittämisehdotuksia työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tulokset käsitellään ajankohtaisesti esihenkilökokouksessa ja työryhmissä ja sovitaan toimenpiteet työtyytyväisyyden edistämiseksi.

Työturvallisuuteen liittyvät ohjeet ja työsuojelupakin käytön opastus käydään työryhmissä kerran vuodessa alku syksyisin läpi tai ajankohtaisesti ja henkilökohtaisesti uusien aloittavien työntekijöiden kanssa. Työsuojelupakkiin kirjatut vaara- ja uhkatilanteet, sekä läheltä piti - tilanteet käydään kerran vuodessa koko yksikön yhteistoimintakokouksessa läpi ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki 17 § velvoittaa, että terveydenhuollon- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Hoitoon liittyvällä infektiolla tarkoitetaan mitä tahansa infektiota, joka on syntynyt sosiaali- tai terveydenhuollon yksikössä annetun hoidon tai tutkimuksen/toimenpiteen seurauksena. Jokaisella asiakkaalla ja potilaalla on oikeus infektioturvalliseen palveluun.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on koottuna sisäiseen intraan erilaisia ohjeistuksia eri toimintoihin infektioturvallisuuteen ja tarttuvien tautien ehkäisyyn liittyen. Esihenkilöt huolehtivat, että työntekijät ovat tietoisia omaan toimintaa koskevista ohjeista ja ne käydään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa työryhmissä läpi. Ohjeistuksia päivitetään ja tarkennetaan aina tarpeen mukaan.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Toimitilojen hallinnointi tehdään Modulo-tilatietopalvelussa, missä toiminnoilla on mahdollisuus tarkastella omien käytössä olevien tilojen tietoja. Palvelu sisältää vuokrakohteiden perustiedot, pohjakuvat, vuokrasopimukset, tilatiedot sekä tilojen käyttäjätiedot. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan ydintoimintojen kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteissa noudatetaan kaupunkistrategisia linjauksia;

1. palvelu- ja toimitilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Tilasuunnittelun apuna käytetään suunnittelua tukevia työmenetelmiä ja kyselyitä.
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 tilojen vähennystä tai lisäystä tai korvaavan tilan hankintaa on täytettävä Luukku-portaalissa sähköinen lomake. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilatietopalveluun päivitettäväksi.
5. Niissä toiminnoissa, joissa se on mahdollista, lisätään joustavia työaikaratkaisuja ja etätyömahdollisuuksia, joilla pyritään vähentämään

kokonaistyöpisteiden määrää. Yhdessä käyttäjien kanssa huolehditaan tilojen terveellisyydestä, turvallisuudesta, toimivuudesta ja kunnan pitkäaikaista säilymistä.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, mikä 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 kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

7.2 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottopaikkaan.

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin toimipisteisiin on jokaiseen nimetty oma ekotukihenkilö, ekotukihenkilöt ovat Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yksikön yhteisiä.

7.3 Tiloihin ja toimintaan liittyvät teknologiset ratkaisut

Perhesosiaalityön toimitiloissa on palohälytys- tai palovaroitinjärjestelmä. Jokaisessa perhesosiaalityön toimipisteessä on erikseen laaditut pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat, jotka päivitetään vuosittain talotoimikunnan kokouksessa. Suunnitelma on koko henkilöstön saatavilla paperiversiona sekä sähköisesti.

Perhesosiaalityön toimipisteissä henkilöstöllä on käytössä henkilöturvajärjestelmä, jonka toiminta perustuu mukana kannettavien hälytysnappien käyttöön. Hälytykset ohjautuvat järjestyksenvalvojille ja vahtimestareille. Hälytysnapit tulee testata kerran kuukaudessa toimipisteissä sovittujen käytänteiden mukaisesti. Toimipisteissä vahtimestarit huolehtivat turva- ja hälytysnappien jakamisesta ja testaamisesta. Toimipisteissä toimivien järjestyksenvalvojien tehtävänä on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen sekä kiinteistöjen ja niiden irtaimiston suojaaminen. Ensivasteena hälytystilanteissa toimii järjestyksenvalvoja.

Kulunvalvontajärjestelmän ensisijainen tehtävä on mahdollistaa henkilökunnan liikkuminen työtehtävien suorittamisen kannalta tarpeellisissa tiloissa ja aikoina sekä estää asiattomien liikkuminen kiinteistössä. Kulunvalvontajärjestelmän toimintaperiaate perustuu sähköisillä lukoilla varustettuihin oviin, joissa on lukijalaite. Kulku ovista tapahtuu kulkutunnisteen luetuksella, jolloin siitä muodostuu joko kulunoikeutus ja oven aukeaminen tai oikeudeton

luetus, jolloin ovi ei aukea. Toimipisteissä kulunvalvonta on toteutettu kiinteistön ulkokuorella, porraskäytävien ovissa sekä henkilökunnan tiloihin johtavissa ovissa.

Kulunvalvontajärjestelmän lisäksi osassa toimipisteissä on käytössä elektromekaaninen iLOQ-lukitusjärjestelmä, joka mahdollistaa avainkohtaisen kulkuoikeuksien määrittelyn. iLOQ kehittää tarvitsemansa sähköenergian avaimen työntöliikkeestä, jonka vuoksi lukot ja avaimet toimivat ilman paristoja.

Avainten hallinnasta vastaa käyttäjä. Avain on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa kenellekään. Avainhallinta ym. niiden toimittaminen on Aulapalveluiden hallussa ko. kiinteistössä.

Osassa toimipisteissä on tallentava kameravalvontajärjestelmä, joka perustuu passiivisen tallennuksen lisäksi turvallisuushenkilöstön suorittamaan aktiiviseen valvontaan tilojen aukioloaikoina. Kameravalvontajärjestelmän tarkoituksena on rikosten ennaltaehkäisy, asiakkaiden, potilaiden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen sekä tapahtuneiden rikosten selvittämisen edistäminen. Kamerat on sijoitettu toimipisteiden ulko-oville, pääkäytävälle, neuvolan lääkehuoneeseen sekä vaunuparkkien edustalle. Kameravalvontajärjestelmän pääkäyttäjinä toimivat vahtimestarit sekä turvallisuus ja riskienhallinnan osaston suunnittelija, jotka huolehtivat tarvittaessa tallenteiden keräämisestä ja toimittamisesta eteenpäin. Kameravalvontajärjestelmälle on toimialatasoinen rekisteriseloste, jonka vastuuhenkilönä toimii toimialan turvallisuuspäällikkö.

Perhesosiaalityössä on käytössä Timecon liukuvan työajanseurannan järjestelmä. Timeconissa on lisäksi mobiilileimaus.

Kaikissa palveluissa on käytössä Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän liittyvä asiakasportaali ja sähköisen asioinnin väylä Maisa ammattilaisen ja kuntalaisen välillä.

Perhesosiaalityössä lähtökohtana ovat kasvokkaiset tapaamiset, mutta toisinaan tapaamisia voidaan järjestää myös etänä, esimerkiksi Teams-ohjelmiston välityksellä.

7.4 Tukipalvelut ja alihankinta

Yksikössä ostetaan palveluina äidinkieleltään muille kuin suomen tai ruotsinkielisille tarvittaessa tulkkaus ja käännöspalveluita. Toiminnassa noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) määräyksiä tulkitsemisen (tulkkauksen) järjestämisestä.

Tulkkaus- ja käännöspalvelut on kilpailutettu ja pääsääntöisesti käytetään kilpailutettuja palveluntuottajia. Mikäli tulkkauspalvelun tuottajan toiminnassa on haasteita ja puutteita laadussa, on palvelun tilaaja yhteydessä palveluntuottajaan ja reklamoi asiasta.

Käännösten hankinnan kohteena on seuraavien kieliparien käännökset:

- suomi–englanti
- suomi–ruotsi
- suomi–venäjä
- suomi–arabia
- suomi–somal.

Sopimuksen perusteella voidaan lisäpalveluna tilata muita kuin em. kieliparien käännöksiä sekä vaativia käännöstöitä (erikoissanastoa vaativat tai käännöksen aihepiirin erityistä tuntemusta vaativat käännökset).

Muiden kuin kieliparien suomi–englanti, suomi–ruotsi, suomi–venäjä, suomi–arabia ja suomi–somal käännökset sekä vaativat (erikoissanastoa vaativat tai käännöksen aihepiirin tai tyylin erityistä alan tuntemusta vaativat) käännökset voidaan tilata myös puitejärjestelyn ulkopuolelta.

Kääntäjän tulee tarkistaa oma työnsä. Lisäksi käännökselle tehdään kielentarkistus, jonka tekee joku muu kuin käännöksen tehnyt kääntäjä. Joko kääntäjän tai kielentarkastajan äidinkielen tulee olla kohdekieli. Palveluntuottaja vastaa siitä, että se palvelua tuottaessaan noudattaa

sopimuksen liitteinä olevia tietosuoja- ja salassapitoliitettä sekä Helsingin kaupungin yleisiä tietoturvaohjeita.

Kaikki tekstit tulee kääntää siten, että käännöksen asiasisältö on oikein, kieli (ml. terminologia) on virheetöntä, idiomaattista ja yhtenäistä, tyyli on käyttötarkoituksen mukaista ja käännös on käyttövalmis. Kääntäjä ottaa yhteyttä käännöksen tilaajaan, jos lähdetekstissä on epäselvyyksiä.

Jos käännöksen laatu ei ole sopimuksen mukainen, toimeksiantaja ilmoittaa asiasta palveluntuottajalle, joka lähettää käännöksen korjauksia varten sekä kääntäjälle että tarkistajalle.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omavalvontasuunnitelmaan pohjautuen palvelukokonaisuudessa ja palvelussa seurataan ja raportoidaan kvartaaleittain omavalvonnan tunnuslukuja ja teemoja, jotka liittyvät palveluiden saatavuuteen, jatkuvuuteen, laatuun, henkilöstön riittävyyteen ja yhdenvertaisuuteen. Raportti julkaistaan 4 kertaa vuodessa Helsingin kaupungin internet-sivuilla. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön omavalvonnan raportti käydään 4 kertaa vuodessa läpi palvelun Asiakas- ja potilasturvallisuusrakenteessa (Astu) ja raportoidaan perhe- ja sosiaalipalveluiden johdolle.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäkseen hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Hyväksyntä 25.9.2024

Jonna Vanhanen
lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

Saila Nummikoski
lastensuojelun johtaja

Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi