



Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin sosiaalityön omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	6
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	7
5 Laadunhallinta	8
6 Riskienhallinta	8
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
6.2. Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	8
6.2.2 SPro	9
6.2.4 Työsuojelupakki	10
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
7.1. Palvelutarpeen arviointi	10
7.2. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
7.3. Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	12
7.4. Asiakkaan kohtelu	12
7.5. Osallisuus	13
7.6. Sosiaali ja potilasasiamies	15
7.7. Neuvonta	16
7.8. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	16
8 Palvelun sisällön omavalvonta	17
8.1. Palvelun työskentelyä ohjaavat periaatteet ja perustehtävä	17
8.1.1 Kiireellisten lastensuojelun palveluiden saatavuuden määräajat	18
8.1.2 Lakisääteisissä määräajoissa pysyminen	18
8.2. Palvelun toteutus ja valvonta	19
8.2.1 Siirtymävaiheet	19
8.2.2 Lapsen ja vanhempien osallisuus.....	21
8.2.3 Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku	22
8.2.4 Palvelujen järjestäminen lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin aikana	23
8.2.5 Tasalaatuinen palvelu	24
8.2.6 Työhön tarvittava tuki	25
8.3 Muut palvelut	26
8.3.3 Terveysten- ja sairaanhoito	26
8.3.4 Ostopalveluna tuotetut palvelut	26
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	27

Helsinki

9.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	27
9.3	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	27
9.4	Rekrytointi	28
9.5	Henkilöstö osana turvallisuustyötä	28
9.6	Henkilöstön rokotukset	29
10	Tukipalvelut	30
10.2	Toimitilat	30
10.3	Toimistopalvelut	31
11	Tietoturva ja tietosuoja	31
11.2	Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	31
11.3	Potilas- ja asiakastietojen käsittely	32
11.2	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	32
12.	Seuranta ja raportointi	32
13.	Arkistointi	32
14.	Suunnitelman hyväksyntä	32
Liite 1.	Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä.....	33
Liite 2.	Lastensuojelun sosiaalityön tietosuojakäytännöt 19.10.2018	35

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

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

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

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

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

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin sosiaalityö

Perhesosiaalityö

Lastensuojelun sosiaalityö (alle 18-vuotiaiden 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 esihenkilö. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Lastensuojelun sosiaalityön suunnitelma laadittiin 2018 siten, että sen laatimista varten koottiin työryhmä, jonka jäseniksi valittiin kaikkien kolmen lastensuojelun sosiaalityön yksiköiden henkilökuntaa ja lähiesimiehiä (Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki, avohuollon sosiaalityö, sijoituksen sosiaalityö). Päälliköt ohjasivat työskentelyä ja osallistuivat suunnitelman laatimiseen.

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

Tämä lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin sosiaalityön omavalvontasuunnitelma on tehty siten, että olemassa olevaa lastensuojelun sosiaalityön omavalvontasuunnitelmaa on

Helsinki

hyödynnetty pohjana ja teksti on päivittänyt yksikön päällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät hyödyntämällä yksikön ohjeistuksia ja perehdytysopasta. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään lähiesihenkilöiden kanssa työryhmissä läpi ja koko yksikön yhteistoimintakokouksessa.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö:

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

Alayksiköt:

Jaana Toivio, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Toinen Linja 4 c

Hanna Rekola, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Kaupintie 11

Hanna Kangastalo, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Suursuonlaita 1

Pia Valkonen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Ala-Malmin tori 2 a

Johanna Sirén Päivärinta, johtava sosiaalityöntekijä, Kallio-Berghällin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Toinen Linja 4 c

Tiina Mustonen, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Tallinnanaukio 1

Iitu Kuusniemi, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Kahvikuja 3 b

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Helsinki

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. Lastensuojelun asiakkaaksi tullaan lastensuojelun ja erityisen tuentarpeen arvioinnin kautta. Arviointiprosessiin on mahdollista päästä omasta toiveesta tai yhteistyökumppanin otettua yhteyttä tai muulla tavoin esiin tulleen tarpeen johdosta.

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

Palvelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta myös henkilökohtaisesti omalla tapaamisella. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ja perhesosiaalityötä ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Keskustelun ohella sosiaalityöntekijä voi lasten kanssa käyttää myös toiminnallisia keinoja. Toimipisteitä on pyritty tekemään lapsiystävällisiksi. Lapset 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 vanhemmuuteensa. Sosiaalityöntekijä pitää huoltajat ajan tasalla lapsensa asiakasprosessissa eikä lapsen asioissa toimita huoltajien tietämättä. Lastensuojelua ohjaa periaate toimia lievimmän toimenpiteen mukaan ja lastensuojelun lähtökohtana on lapsen asuminen kotona, mikäli se on hänen etunsa mukaista.

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

4 Johtamisjärjestelmä

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

Lastensuojelussa ja 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 sosiaalityön opiskelija, jolla on suoritettuna perus – ja aineopinnot sekä opintoihin liittyvä asiakastyön harjoittelu.

Työryhmissä toimii asiakaspohjaan perustuva määrä sosiaalityöntekijöitä (7-10). 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.

5 Laadunhallinta

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

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

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

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

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

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

6 Riskienhallinta

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen ja tarvittavat epäkohtailmoitukset, haipro-ilmoitukset tai työkalupakki-ilmoitukset (ks. Tarkemmin alla). Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

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

6.2.2 SPro

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija.

Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

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

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

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

Spro-järjestelmään sosiaalityötä koskevat 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. Kunkin yksikön esimieskokouksissa ja tarvittaessa yhteistoimintakokouksissa käsitellään tulleet ja tehdyt Spro-ilmoitukset.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä kokoontuu säännöllisesti lastensuojelun johtajasta ja päälliköistä koostuva Asiakasturvallisuus-ryhmä, jossa käsitellään kuukauden aikana tulleet sprot ja haiprot sekä tulleisiin muistutuksiin ja kanteluihin annetut vastaukset. Asiakasturvallisuus ryhmässä sovitaan myös tarvittavista johtamistoimenpiteistä muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin liittyen ja seurataan niiden toteutumista.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä 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.

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

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.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Lapsen asia tulee alueellisen lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen yksikköön arvioitavaksi joko lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton kautta tai kun sosiaalityöntekijä saa muulla tavoin tietää lapsesta, jonka tilanne vaatisi lastensuojelutarpeen selvittämistä. Asiakas tai hänen vanhempansa voivat itse ottaa yhteyttä arviointiyksikköön, ja asiakas voi ottaa yhteyttä myös yhdessä ammattihenkilön kanssa. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä myös useat eri viranomaistahot. Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on

Helsinki

käytössä yhteinen tuen tarpeen arvioinnin viitekehys, jota sovelletaan lastensuojeluprosessin eri vaiheissa.

Kun yhteydenotto on tullut, on sosiaalihuollon palveluksessa olevan työntekijän tehtävä arvioida kiireellisen avun tarve välittömästi. Asiakkaalla on myös oikeus palvelutarpeen arviointiin, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja se on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi on saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä ja sen on valmistuttava viimeistään kolme kuukautta ensimmäisestä yhteydenotosta.

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

7.2 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.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä selvitetään lapsen toivomukset ja mielipide sekä otetaan ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti sekä siten, että siitä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö kirjataan lapsen asiakastietoihin. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta.

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

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

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

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

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

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

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

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnissa voidaan delegointisäännön mukaan päättää seuraavista lastensuojelulain mukaisista rajoitustoimenpiteistä: yhteydenpidon rajoittamisesta siltä osin kuin rajoittaminen koskee olinpaikan ilmoittamatta jättämistä ja yhteydenpidon rajoittamisesta kiireellisissä tilanteissa siten kuin lastensuojelulain 62 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään.

7.5 Asiakkaan kohtelu

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

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

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

Helsinki

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

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

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

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

Sosiaalityöntekijältä odotetaan avoimuutta ja rehellisyyttä asiakkaan asian käsittelemisestä ja työskentelystä. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään ja asiakkaalla on niihin oikeus. Asiakas voi esittää oman näkemyksen kirjauksista ja asiakkaan näkemys tulee kirjata asiakkaan tietoihin. Hyvää kohtelua on esimerkiksi kirjata mahdollisimman reaaliaikaisesti aina kun se on mahdollista.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin asiakkaana on lapsi ja lapsen palvelutarpeen arvioinnille on nimetty vastuusosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä selvittää lapsen mielipidettä ottaen huomioon lapsen ikätaso siten, että lapsen mielipiteen selvittämiseen käytetään lapsen ikätasoista kerrontaa tukevia menetelmiä.

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

7.6 Osallisuus

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

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

Helsinki

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

Helsingin 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. Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnissa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että lapsella on mahdollisuus osallistua omaan asiaansa itselleen sopivalla tavalla, lapsi ja asianosaiset saavat riittävästi tietoa omista oikeuksistaan, arvioinnin toimintatavoista, lastensuojelun lakiperusteista, oman lastensuojeluasian etenemisestä ja omaan lastensuojeluasiaan osallistuvista henkilöistä ja heidän osuudestaan omaan asiaan.

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

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

Lastensuojelutarpeen arvioinnin työskentelyssä pyritään kaikin keinoin hyvään yhteistyöhön lapsen läheisten kanssa, koska se on lapsen edun mukaista. Joissakin tilanteissa sosiaalityöntekijän on tavattava lasta huoltajien tahdon vastaisesti. Lastensuojelulaissa tällaiset tilanteet on tarkoin määritelty ja sosiaalityöntekijä tiedottaa näissä tilanteissa asianosaisille lain mukaisesti.

Lapsen kuulluksi tulemista 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.

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

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

Helsinki

12-vuotiaiden lasten mielipide on selvitettävä häntä koskevissa lastensuojelun ratkaisuisa hänelle sopivalla tavalla.

Lapsen vanhempien, huoltajien ja läheisten osallisuudessa on samat periaatteet kuin lapsen osallisuudessa. Tärkeänä erona on lapsen ”oman äänen”, lapsen tarpeiden, toivomusten, tuen ja suojelun tuominen kaikkeen tekemiseen mukaan.

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

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

7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

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

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

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

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

Yleensä aina kannattaa selvittää asia ensin siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiakas voi olla yhteydessä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiin, kun tarvitsee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai jos kokee, että häntä ei ole kohdeltu hyvin. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden

Helsinki

ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.

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

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

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

7.8 Neuvonta

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

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

Sosiaalipäivystys puh. **0206 96006**

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

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

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

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

Sosiaalityön yksiköissä on toimipistekohtaiset päivystysnumerot asiakaspalvelua varten.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi toimittaa muistutuksen suoraan Helsingin kaupungin kirjaamoon, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

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

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

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

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun työskentelyä ohjaavat periaatteet ja perustehtävä

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 suhteissa ja suhteiden avulla.
3. Systeemisyys: Ihmistä ja ympäristöä tarkastellaan kokonaisvaltaisena systeeminä. Keskeistä työskentelyssä on moninäkökulmaisuus, reflektiiviset kohtaamiset ja dialogi.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointiin tulleen asiakkaaksi tulleen lastensuojeluilmoituksen, sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tai kun sosiaalityöntekijä on muulla tavoin saanut tietoonsa tilanteen, jossa olisi syytä selvittää lapsen lastensuojelun tai erityisen tuen tarve. Palvelu on tarkoitettu lapsille ja perheille, joilla on vaikeasti kuormittava elämäntilanne ja tuen tarve. Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen alueelliset työryhmissä vastaanotetaan ja käsitellään lastensuojeluilmoitukset ja vastataan

lastensuojelun virka-aikaisesta päivystyksestä ja konsultaatiosta, niiden asiakkaiden osalta, joilla ei ole vielä lastensuojelun asiakkuutta Virka-aikaisesta lastensuojelun puhelinpäivystyksestä vastaa yksikkö yhdessä lastensuojelun sosiaalityön kanssa. Palvelujen tarvetta arvioidaan, jotta lapsi tai perhe saisi sopivan avun. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös lapsen erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta ja ohjataan palveluiden piiriin. Lastensuojeluilmoitukset ja yhteydenotot lapsista, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta, käsitellään palvelutarpeen arvioinnin ja tuen seitsemässä eri yksikössä.

8.1.2 Kiireellisten lastensuojelun palvelujen saatavuuden määraajat

Lapsen palvelutarpeen arvioinnista säädetään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaisissa. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen virka-aikaisen päivystys ottaa vastaan ja käsittelee lastensuojeluilmoitukset, jotka koskevat niitä lapsia, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun asiakkaiden kiireellinen lastensuojelun tarve arvioidaan lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin virka-aikaisessa päivystyksessä arvioidaan, onko ilmoituksen perusteella ryhdyttävä kiireellisiin toimenpiteisiin vai voiko ilmoituksen käsitellä lakisääteisen seitsemän arkipäivän puitteissa. Kiireellisyysarviointia tehtäessä huomioidaan lapsen mahdolliset aiemmat lastensuojeluilmoitukset sekä muu lapsen ja huoltajien tilanteesta asiakastietojärjestelmään kirjattu olennainen tieto. Jos päivystäjä arvioi, että ilmoituksen perusteella on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin, lähtevät päivystäjinä työntekijät selvittämään tilannetta välittömästi. Kiireellisissä tilanteissa päivystäjät toteuttavat tarkoituksenmukaisia tapaamisia ja muita interventiota, ja he voivat myös valmistella kiireellisen sijoituksen päätöstä.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa kiireellisesti ilman palvelutarpeen arviointia, kun lastensuojeluasian vireille tulon vuoksi tehdään kiireellinen sijoitus. Kiireellisissä tilanteissa välttämätön tieto välitetään lastensuojelutarpeen arvioinnista lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikölle, jotta lapselle voidaan valita hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä viipymättä.

8.1.2 Lakisääteisissä määräajoissa pysyminen

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.

Määräaikoja seurataan ja yksikön päällikkö kerää tiedot THL:lle puolivuositain. Vastuu asiakaskohtaisesta määräaikojen seurannasta on vastuusosiaalityöntekijällä ja myös johtava sosiaalityöntekijä huolehtii osaltaan määräaikojen toteutumisesta omassa työryhmässään. Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen virka-aikaisessa päivystyksessä ensiarviotyötä tekevän sosiaalityöntekijän tehtävänä on huolehtia siitä, että lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot tulevat käsitellyksi määräajassa.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa on sovittu toimenpiteistä, joihin ryhdytään, jos määrääjat uhkaavat ylittyä. Jokainen sosiaalityöntekijä seuraa omien asiakkaidensa osalta määrääkoja ja ilmoittaa vähintään viikkoa ennen omalle lähiesihenkilölleen, jos määrääjat uhkaavat palvelutarpeen arviointien osalta ylittyä. Kunkin alueellisen työryhmän johtava sosiaalityöntekijä tasaa tarvittaessa työtä työryhmän sisällä ja merkitsee työryhmänsä mahdolliset ylitykset joka viikon maanantai yksikön yhteiseen seurantataulukkaan. Viikoittaisissa koko yksikön esihenkilökokouksissa yksikön päällikkö tasaa tarvittaessa työtä alayksiköiden välillä ja sovitaan yhteisesti toimenpiteistä. Toimenpiteinä on käytetty mm. Priorisointi ohjeistusta esim. miten dokumentointia voidaan tehdä aikaa säästäten ja turhia vaiheita karsia, työntekijöillä on mahdollisuus ylitysmääräyksiin kuormittuneessa tilanteessa tai voidaan pyrkiä rekrytoimaan lisätyövoimaa.

Tarvittaessa lastensuojelun johto ryhtyy muihin toimenpiteisiin, jos lakisääteisissä määrääjoissa pysyminen uhkaa vakavasti vaarantua, eivätkä työryhmien ja koko yksikön muut toimenpiteet auta.

8.2 Palvelun toteutus ja valvonta

8.2.1 Siirtymävaiheet

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnista lapsi/perhe voi siirtyä tarpeen mukaisesti moneen eri palveluun ja myös lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin siirtyä asiakkaita useista eri palveluista. Lastensuojelutarpeen arviointia toteutetaan edelleen erillisessä yksikössä ennen lastensuojelun sosiaalityön alkamista. Kaikissa siirtymävaiheissa riskinä on, että asiakkaan saama palvelu viivästyy. Siirtymävaiheita varten työntekijöille on luotu asiakasohjauksen ja yhteistyön ohje, jossa kuvataan eri siirtymävaiheiden käytännöt.

Yhteistyö lapsiperheiden sosiaalineuvonnan ja perheneuvolan kanssa

Palvelutarpeen arvioinnin yksiköissä otetaan vastaan kaikki lastensuojeluilmoitukset ja yhteydenotot sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi sellaisista alaikäisistä, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Palvelutarpeen arvioinnissa käsitellään saapunut ilmoitus ja mikäli ei ole tarvetta arvioida erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta, lastensuojeluilmoituksen käsittely voidaan ohjata sosiaalineuvonnan toteuttamaan sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin tai perheneuvolan palvelutarpeen arviointiin. Tällöin lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan tietoihin Apottiin, että asiassa ei ole tarpeen arvioida erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta ja palvelutarpeen arvio siirretään sosiaaliohjauksen tai perheneuvolan vastuulle. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä siirtää tiedon asiasta Apotin kautta sosiaalineuvonnan nimeämälle työntekijälle.

Asiakassiirrot lastensuojelun sosiaalityöhön

Ratkaisu lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta tehdään lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojelutarpeen arvioinnissa asiakas voidaan siirtää avohuollon asiakkuuteen joko osoitteenmukaisesti lastensuojelun toimipisteeseen, Toivo- tiimiin tai Varpu-tiimiin. Toivo-tiimissä tehdään moniammatillista yhdennettyä lastensuojelutyötä eli Toivon asiakkaat voivat asua kotona, olla pitkäaikaisesti sijoitettuna lastensuojelulaitoksessa tai suorittaa vankeusrangaistusta. Varpu- tiimi vastaa alle 1-vuotiaiden lasten lastensuojelun sosiaalityön järjestämisestä.

Lastensuojelun sosiaalityön asiakkuus alkaa välittömästi palvelulähetteen laatisesta.

Lastensuojelutarpeen arvioinnin tehnyt sosiaalityöntekijä tekee Apotti-tietojärjestelmässä palvelulähetteen

Helsinki

asiakkaan tarpeen mukaisesti joko Toivo-tiimiin, Varpu-tiimiin tai osoitteenmukaiselle alueelliselle lastensuojelutiimille. Lastensuojelun sosiaalityön asiakasohjaus toteutuu keskitetysti aluepäälliköiden kautta, jotta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voidaan nimetä nopeasti ja lastensuojelulaissa määritellyn asiakasmitoituksen mukaisesti. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö käsittelee päivittäin oman alueensa uudet palvelulähetteet ja ohjaa ne sopiviin työryhmiin.

Asiakkaan edun ja hyvän yhteistyön vahvistamiseksi pyritään sopimaan neuvottelu tiedon siirtämiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välillä pian asiakkuuden siirtymisen jälkeen. Siirto- ja yhteistyöneuvotteluille voi olla hankalaa löytää aikaa nopealla aikataululla. Jos neuvottelua ei saada järjestettyä kohtuullisessa ajassa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä aloittaa työskentelyn työntekijöiden yhteisen keskustelun jälkeen.

Asiakassiirrot perhesosiaalityöhön

Ratkaisu perhesosiaalityön asiakkuuden alkamisesta tehdään lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Perhesosiaalityön asiakkuus alkaa palvelulähetteen laatimisesta. Perhesosiaalityön asiakasohjaus toteutuu eri alueiden johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta. Perhesosiaalityön johtavat sosiaalityöntekijät käsittelevät omien alueidensa palvelulähetteet ja jakavat ne tiimiensä sosiaalityöntekijöille.

Asiakkaan edun ja hyvän yhteistyön vahvistamiseksi pyritään sopimaan neuvottelu tiedon siirtämiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välillä pian asiakkuuden siirtymisen jälkeen. Siirto- ja yhteistyöneuvotteluille voi olla hankalaa löytää aikaa nopealla aikataululla. Jos neuvottelua ei saada järjestettyä kohtuullisessa ajassa, perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä aloittaa työskentelyn työntekijöiden yhteisen keskustelun jälkeen. Jos asiakkaan tilanne kriisiytyy palvelulähetteen tekemisen jälkeen, ennen kuin siirtoneuvottelua on järjestetty, käsittelee lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä ilmoituksen ja arvioi samalla uudelleen onko siirto perhesosiaalityöhön edelleen mahdollinen.

Asiakassiirrot nuorten sosiaalityöhön

Mikäli palvelutarpeen arvioinnin aikana yli 16-vuotiaalla nuorella havaitaan tuen tarvetta ja hän on suostuvainen työskentelyyn, hänet voidaan ohjata alueellisen nuorten sosiaalityön tiimin asiakkuuteen. Palvelutarpeen arvioinnista vastannut sosiaalityöntekijä tekee palvelulähetteen nuorten sosiaalityöhön minkä jälkeen työskentely nuoren kanssa voi alkaa.

Ennakolliset lastensuojeluilmoitukset

Ennakolliset lastensuojeluilmoitukset otetaan vastaan palvelutarpeen arvioinnin päivystyksessä ja ohjataan aikuissosiaalityöhön käsiteltäväksi. Jos perheessä on valmiiksi lastensuojelun asiakkuus, ohjataan ennakollinen lastensuojeluilmoitus tai asiakkuuteen tuleva vauva sisaruksen kanssa samaan tiimiin.

Lastensuojelutarpeen arviointiin siirtyvät asiakkaat

Toiselta paikkakunnalta Helsinkiin siirtyvät perhesosiaalityössä asiakkuudessa olleet asiakkaat tulevat palvelutarpeen arvioinnin tiimiin osoitteen mukaisesti. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa tehdään ratkaisu siitä, että siirtyykö asiakkuus Helsingissä perhesosiaalityön, lastensuojeluun vai mahdollisesti muihin kaupungin tarjoamiin palveluihin.

Helsinki

Lapsella, jolla on aikaisemmin ollut Helsingissä lastensuojelun tai perhesosiaalityön asiakkuus, voi tulla lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin uuden lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton myötä sen jälkeen. Mikäli lastensuojelun asiakkuus on päättynyt lähiaikoina, tarkistaa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä, mitä asiakkuuden päättymisen yhteydessä on kirjattu järjestelmään. Tämän perusteella arvioidaan, millaisiin toimenpiteisiin on syytä ryhtyä. Tarvittaessa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä konsultoi lastensuojelun asiakkuuden tai uuden palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta avohuollon sosiaalityöntekijää. Avohuollon sosiaalityöntekijä tulee mahdollisuuksien mukaan työpariksi palvelutarpeen arviointiin. Samalla tavoin menetellään, mikäli asiakkaalla olisi lähiaikoina päättynyt perhesosiaalityön asiakkuus.

8.2.2 Lapsen ja vanhempien osallisuus

Lastensuojelutarpeen arvioinnissa vastaanotetaan alaikäisistä lapsista/nuorista tulleita lastensuojeluilmoituksia ja sosiaalihuoltolainmukaisia yhteydenottopyyntöjä. Huoltajat ja ikätasonmukaisesti myös nuori osallistetaan heti asian vireilletulon vaiheessa antamalla heille tieto seitsemän arkipäivän sisällä ilmoituksen tai yhteydenoton sisällöstä sekä mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Jos sosiaalityöntekijä arvioi sen hetkisten tietojen pohjalta, että lastensuojelullista huolta tai lapsen/nuoren palvelutarpeen arviointia tulisi arvioida, aloitetaan lapsen/nuoren palvelutarpeen arviointi, joka toteutetaan kolmen kuukauden sisällä yhteistyössä vanhempien, lasten / nuorten sekä tarvittavien yhteistyötahojen kanssa.

Tiedoksiannon jälkeen perhe tavataan tarvittavalla kokoonpanolla sovitussa paikassa. Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että perhe osallistetaan käymällä yhdessä ilmoituksen sisältö läpi sekä keskustellaan perheen kokonaistilanteesta ja mahdollisista tarvittavista tukitoimista. Palvelutarpeen arvioinnin työskentely toteutetaan lapsikeskeisesti, mutta siihen tarvitaan mukaan myös lapsen vanhempia. Työskentelyn onnistumiseksi vanhemmat tarvitsevat tietoa arvioinnin vaiheista, työskentelyn syistä ja tavoitteista, heihin kohdistuvista odotuksista ja suunnitelluista toimenpiteistä. Työskentelyssä pyritään luottamukseen ja hyvään yhteistyöhön. Vanhemmat ja lapsi/nuori osallistetaan arvioimaan lapsen kokonaistilannetta yhdessä tarvittavien viranomaisten kanssa.

- Lapsen / nuoren henkilökohtaisten tapaamisten varmistaminen

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

Palvelutarpeen arvioinnin aikana sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsi / nuori tavataan pääsääntöisesti aina henkilökohtaisesti, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta ja tapaamisen toteuttamatta jättämiselle on selkeät perusteet. Lapsella on oikeus tavata hänen tilanteen arvioinnistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää.

Helsinki

Jos sosiaalityöntekijä on arvioinut, että lapsen/nuoren tapaamiselle ei ole tarvetta, kirjaa hän perusteet lapsen tietoihin palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedon Apotti-tietojärjestelmään.

Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsen/nuoren ikätaso huomioidaan tapaamisissa. Lastensuojelutarpeen arvioinnin 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 riittäväällä tavalla ja ikätasoisesti prosessin eri vaiheissa.

Arvioinnin 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 ensisijaisesti etukäteen vanhempien kanssa yhteistyössä, jollei sosiaalityöntekijä arvioi, että on selkeitä painavia perusteita olla kertomatta tapaamisesta huoltajille. Tapaamisesta kerrotaan viimeistään jälkikäteen ja saatetaan vanhemmat tilanteen tasalle mahdollisimman pian tapaamisesta.

- Lapsen / nuoren sekä huoltajien mielipiteen selvittäminen avohuollon ja kiireellisen sijoituksen prosesseissa

Lastensuojelutarpeen arvioinnissa tehdään myös lastensuojelun päivystyksellistä työtä. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijät huolehtivat virka-aikaisesta päivystyksestä, joka pitää sisällään lapsen / nuoren kiireellisen sijoituksen arviointia. Ennen kuin tehdään päätös kiireellisestä sijoituksesta, sen jatkamisesta ja lopettamisesta sosiaalityöntekijä selvittää lapsen, vanhemman, huoltajan sekä muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön mielipide ja käsitys asiasta. Myös sijoitus avohuollon tukitoimena käsittää vanhempien ja lapsen osallisuuden huomioinnin. Avohuollon sijoitus toteutetaan yhteisymmärryksessä vanhempien ja ikätasoisesti lapsen/nuoren mielipide huomioiden.

Kaiken kaikkiaan lapsen/nuoren lastensuojelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että lapsen osallisuus ja oikeudet toteutuvat koko arvioinnin ja 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 omissa toimintayksiköissä. 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.

8.2.3 Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku

Lastensuojelun ja erityisentuen tarpeen arvioinnin moniammatilliseen työryhmään kuuluu lastensuojelun johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, lastensuojelun sosiaaliohjaaj(i)a, psykiatrinen sairaanhoitaja, perheneuvolan psykologi ja sosiaalityöntekijä sekä aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja. Palvelutarpeen arvioinnit tehdään työparityönä. Työparit muodostetaan tapauskohtaisesti asiakkaan tilanteen perusteella ja näin ollen työpari voi tulla myös oman organisaation ulkopuolelta. Moniammatillisessa tiimissä ammattilaisilla on yhteinen arviointitehtävä, mutta jokainen työskentelee omasta ammatillisesta roolistaan ja osaamisalueestaan käsin.

Lastensuojeluilmoituksen tehnyt ammattilainen tai joku toinen lapsen tai perheen tilanteen hyvin tunteva ammattilainen voidaan kutsua yhteistyökumppaniksi tai työpariksi palvelutarpeen arviointiin. Yhteistyökumppaniksi arviointiin voidaan pyytää myös ammattilainen, jonka ammatillista osaamista lapsen tilanteen arvioimiseksi erityisesti tarvitaan. Yhteistä arviointia voidaan toteuttaa perheenjäsenten tapaamisilla tai verkostoneuvotteluissa. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen yhteistyökumppani voi mahdollisesti jatkaa työskentelyä asiakkaan kanssa, ja on tärkeää, että yhteistyökumppanille kerrotaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehty ratkaisu, jos suinkin mahdollista.

Moniammatilliseen yhteistyöhön kuuluu riittävä ja oikea-aikainen tiedon ja ymmärryksen keskinäinen jakaminen. Ammattilaisten välisessä yhteistyössä tiedonkulun tulee toimia riittävän hyvin. Viranmaisyyhteistyö perustuu lupaa pyytävään työotteeseen eli tietoa vaihdetaan lähtökohtaisesti vain huoltajien suostumuksella. Tietoja voi vaihtaa toisen viranomaisen kesken ilman huoltajan suostumusta vain, jos se on lapsen edun vuoksi välttämätöntä. Tietojen vaihtamisesta ammattilaisten kesken tehdään kirjaus lapsen asiakaskirjoihin.

Viranomaisyhteistyön toimimattomuus ja yhteistyön pulmat heikentävät asiakkaan saamaa palvelua monin eri tavoin. Ammattilaisia voi olla vaikea tavoittaa ja tiedon jakaminen voi viivästyä. Puutteellinen moniammatillinen yhteistyö voi tarkoittaa, että ammattilaisella ei ole riittävä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta tai asiakas ei saa tarvitsemiaan tukitoimia. Tällöin asiakas voi kokea joutuvansa viranomaisten pallottelemaksi.

Päälliköt, aluepäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät sopivat vastuualueista ja kenen tehtävänä on huolehtia yhteistyön periaatteiden sopimisesta eri yhteistyökumppanien kanssa sekä tiedon välittämisestä eri viranomaisten toiminnan periaatteista. Yhteistyöohjeet kootaan sisäiseen intraan, jossa ne ovat työntekijöiden saatavissa.

8.2.4 Palvelujen järjestäminen lastensuojelutarpeen ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin aikana

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin aikana on mahdollista järjestää asiakasperheille tiettyjä palveluita jo ennen kuin lapsen asiassa on päätetty käynnistää lastensuojelun tai perhesosiaalityön asiakkuutta. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin aikana voidaan järjestää kodin ulkopuolisena sijoituksena lapsen

Helsinki

kiireellinen sijoitus tai avohuollon sijoitus. Kotiin vietävänä tukitoimena kiireellisen sijoituksen ehkäisemiseksi lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä voi käynnistää asiakasperheelle kiireellisen tehostetun perhetyön palvelun. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä saa tiedot vapaista sijoituspaikoista ja kiireellisen perhetyön aikatauluista sijaishuollon asiakasohjauksen puhelinpäivystyksestä. Lastensuojelulain mukaisesti lapselle pyritään tarjoamaan ensisijaisesti sijaishuoltopaikka perhehoidossa, mikäli se on lapsen edun mukaista. Muussa tapauksessa järjestetään laitoshoidoa.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin aikana on mahdollista järjestää ostopalveluna kiireellistä lastenhoitoapua. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ajaksi on mahdollista järjestää myös kotipalvelua perheen arkea helpottamaan. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin aikana on mahdollista hakea kouluikäiselle lapselle monialaista tehostettua iltapäivätukea lapselle, joka ei tilapäisesti pysty osallistumaan koulun iltapäivätoimintaan. Lapsiperheiden palvelutarpeen aikana perheen vanhemmille voidaan hakea pariterapiaa.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin tiimit ovat monitoimijaisia. Tämä tarkoittaa sitä, että tiimi koostuu sosiaalityöntekijöistä, sosiaaliohjaajista, aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajasta, perheneuvolan sosiaalityöntekijästä tai perheneuvolan psykologista ja psykiatrisesta sairaanhoitajasta. Palvelutarpeen arvioinnin aikana perheen aikuiselle/aikuisille on mahdollista järjestää aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan tapaamisia esim. toimeentuloon tai asumiseen liittyvissä asioissa. Psykiatrisen sairaanhoitajan on mahdollista tarjota tukikäyntejä palvelutarpeen arvioinnin aikana perheen aikuiselle/aikuisille. Perheneuvolan työntekijän on mahdollista kertoa perheelle perheneuvolan palveluista ja tehdä motivointityötä mahdollisen perheneuvola-asiakkuuden aloittamiseksi.

8.2.5 Tasalaatuinen palvelu

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä täytyy noudattaa, mitä sosiaalihuoltolaissa säädetään palvelutarpeen arvioinnista. Arvio pitää aloittaa viipymättä, viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen täytyy valmistua viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Kun sosiaalityöntekijä selvittää lastensuojelun tarvetta, hän arvioi millaisia lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia lapsi ja perhe tarvitsevat. Hän myös arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on käytössä yhteinen tuen tarpeen arviointimalli, joka toimii viitekehysinä tilannearvioinnissa asiakasprosessin eri vaiheissa.

Lastensuojelun tai erityisen tuen tarpeen selvittäminen tehdään siinä laajuudessa kuin lapsen ja perheen tilanne vaatii. Tilanteissa, joissa lapsen suojelun tarve on ilmeinen, pyritään palvelutarpeen arviointi tekemään ripeästi, jotta lapsi saa tarvitsemansa lastensuojelulain mukaiset toimenpiteet mahdollisimman oikea aikaisesti.

Palvelutarpeen arviointi tehdään aina työparityönä siten, että lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä toimii lapsen palvelutarpeen arvioinnista vastaavana työntekijänä. Työparina voi toimia monitoimijaisen työryhmän toinen työntekijä tai työryhmän ulkopuolinen ammattilainen esimerkiksi koulukuraattori tai joku muu lapsen/perheen tilanteen tunteva ammattilainen. Arviointityö on vaativaa ja työparityön ansiosta arvio ei perustu pelkästään yksittäisen työntekijän subjektiiviseen näkemykseen lapsen tilanteesta.

Työparityöllä pyritään myös varmistamaan lapsen palvelutarpeen arvioinnin sujuva jatkuminen myös tilanteissa, joissa vastuusosiaalityöntekijä on sairastunut tai lomalla. Mikäli työparina toimii joku muu kuin työryhmän jäsen, nimeää esihenkilö em. Tilanteissa uuden vastuusosiaalityöntekijän välittömästi.

Palvelun vaikuttavuuden mittaaminen kattavasti on tärkeä, mutta haastava tehtävä. Palvelun vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sosiaalityötä arviointia ja palautteen keräämistä tulee kehittää, jotta saadaan enemmän tietoa, ovatko toimenpiteet parantaneet asiakkaiden toimintakykyä ja vähentäneet lastensuojelun tarvetta. Asiakastietojärjestelmät eivät tuota tällä hetkellä riittävästi raportteja asiakastyöstä. Raportointia kehitetään yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa.

Lastensuojelun ja erityisten tuen tarpeen arvioinnissa olevat asiakkaat voivat saada eri laatuista tai eri tavalla vaikuttavaa palvelua. Riski voidaan tunnistaa asiakkaan antaman palautteen perusteella ja työntekijän/työnantajan havainnon perusteella. Riski voi tulla näkyviin myös laadun mittauksessa. Tasalaatuisen palvelun puutteeseen vaikuttaa useat eri tekijät, muun muassa työntekijän oma toiminta ja suhde asiakkaaseen, asiakasmäärä sekä asiakastyötä tekevien resurssivaje. Tasalaatuisen palvelun vahvistamiseksi on laadittu palvelukuvauksia, ohjeistuksia, kuvauksia eri ammattilaisten rooleista sekä esimerkkikriteerejä palveluiden hakemisen, ratkaisuihin ja päätöksenteon tueksi.

Sosiaalityön esihenkilöt seuraavat säännöllisesti SPro-ilmoituksia, asiakaspalautteita, asiakasmääriä ja resurssitilannetta sekä tekevät tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Esihenkilöiden tehtävä on tunnistaa taustasyitä sille, miksi palvelu ei ole ollut riittävän tasalaatuista. Korjaavina toimenpiteinä voi olla työntekijöiden perehdytyksen tai täydennyskoulutuksen lisääminen, joko tietyille ammattilaisille tai laajemmin koko yksikölle. Mikäli puutteet palvelun laadussa johtuu liian suuresta asiakasmäärästä, tasaa esihenkilö työtä ensisijaisesti työryhmän sisällä. Mikäli työn tasaaminen ei ole työryhmän sisällä mahdollista tai riittävää, tuo esihenkilö tilanteen viikoittaiseen esihenkilökokoukseen, jossa päällikkö linjaa miten työtä tasataan yksiköiden välillä.

8.2.6 Työhön tarvittava tuki

Lastensuojelutarpeen arvioinnin työntekijöitä kuormittaa erityisesti laajat osaamisvaatimukset, työntekijöiden puuttuminen ja rekrytoinnin vaikeudet, 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 kiinnitetään huomioita 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.

Lastensuojelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijöille on tarjolla monenlaista tukea:

- *Perehdytysuunnitelma*
- *Lastensuojelutarpeen arvioinnin perehdytyspolku*
- *Lähiesihenkilön ja moniammatillisen tiimin tuki*
- *Juridinen tuki*
- *Erilaisten asiantuntijaryhmien tuki*
 - *Lsl 14 §:n mukainen asiantuntijaryhmä*
 - *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 defusing-malli*
- *Systeeminen toimintamalli*
- *Käytännön tehtävissä toimistosihteerin ja apotti-tukihenkilön tuki*

8.3. Muut palvelut

8.3.1 Terveysten- ja sairaanhoito

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

8.3.2 Ostopalveluna tuotetut palvelut

Helsinki

Helsingin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin asiakkaan oleville lapsille hankitaan ostopalveluina lastensuojelun sijaishuollon palveluja lastensuojelulain mukaisen kiireellisen sijoituksen tai avohuollon sijoituksen päätöksen perusteella. Lisäksi asiakkaille ostetaan tarvittaessa tulkki- ja käännöspalveluita. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia ja omilta palveluilta edellytetään samaa laatutasoa. Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Asiakasohjaus ohjaa lapsia sekä omiin että sijaishuoltoyksiköihin.

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

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

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

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

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Sosiaalityöntekijä	60
Johtava sosiaalityöntekijä	7
Sosiaaliohjaaja	8
Lasten etsivän työn sosiaaliohjaaja	7
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Yhteensä	83

9.3 Rekrytointi

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

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

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin sosiaalityön keskeinen riskitekijä on henkilökunnan saatavuus, vaihtuvuus ja osaaminen. Asiakkaiden oikeus laadukkaaseen sosiaalityöhön ja Helsingin lastensuojelun ja perhesosiaalityön periaatteiden mukaisella tavalla vaarantuu, mikäli henkilöstöresurssi ei ole täysimittaisessa käytössä.

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

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on eri ammattiryhmistä koostuva työntekijälähettiläiden ryhmä. Työntekijälähettiläät suunnittelevat ja toteuttavat toimintaa mm. yhteistyössä eri yliopistojen ja oppilaitosten kanssa. Yksikössä on käytössä perehdytysopas ja perehdytyspolku, jossa kiinnitetään erityistä huomiota työn keskeisiin periaatteisiin, erilaisiin menetelmiin, dokumentointiin, osallisuuteen ja henkilökunnan jaksamiseen.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

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

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailla ja potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

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

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

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla 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. Rokotustiedon voi antaa esihenkilölle myös suullisesti. 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. Esihenkilöiden tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot säännöllisesti joko lomakkeella tai suullisesti. Lomakkeet säilytetään rokotuksen voimassaoloajan luitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

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

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

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

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

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

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

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

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

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöille on tehty 24.4.2018 erityinen työolosuhteiden kehittämissuunnitelma. Keskeistä on, että työtilat tukevat vaativaa asiakastyötä. Työtilojen tulee

Helsinki

mahdollistaa asiakasvastaanotto, dokumentointi, salassa pidettävien asiakirjojen säilytys, puhelut, työparin ja johtavan sosiaalityöntekijän konsultaatio, tiimityö sekä vaativien asiakastilanteiden purkaminen. Sosiaalityön tiimien esimiehineen tulee sijoittua toistensa välittömään läheisyyteen. Lisäksi työtilojen käyttö suunnitellaan työturvallisuus huomioiden.

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

10.2. Toimistopalvelut

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

11 Tietoturva ja tietosuoja

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

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

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

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

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa.

Helsinki

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

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Lastensuojelun ja perhesosiaalityön tietosuojakäytännöt, liite 2.	1.1.2024

11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

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

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

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

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa tietoturvalakimies Lasse Mäkinen, lasse.makinen@hel.fi ja tietoturva päällikkö Sakari Hulkkonen sakari.hulkkonen@hel.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

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

13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon.



14. Suunnitelman hyväksyntä

Jonna Vanhanen

lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

5.2.2024



Liite 1.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.

Helsinki

- Lastensuojelun sosiaalityön asiakasturvallisuus -kokous käsittelee kuukausittain kaikki saapuneet epäkohtailmoitukset ja varmistaa, että riittäviin toimenpiteisiin on ryhdytty. Tarvittaessa määritellään johtamistoimenpide, jonka toteutumista seurataan. Kokouksessa ovat läsnä lastensuojelun johtaja, kaikki 4. tason päälliköt, valvontatyöryhmän johtava sosiaalityöntekijä sekä lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiantuntija.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

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



Liite 2.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön 1.1.2024

Tietosuojalainsäädäntö

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR) alettiin soveltaa 25.5.2018. Asetus on suoraan sovellettavaa lainsäädäntöä. Tietosuoja-asetuksen tavoitteena on parantaa henkilötietojen suojaa, lisätä henkilötietojen käsittelyn läpinäkyvyyttä rekisteröidyille, eli henkilöille, joiden tietoja käsitellään, sekä antaa heille enemmän keinoja hallita henkilötietojensa käsittelyä. Tietosuojan merkitys kasvaa digitalisoituvassa maailmassa. Tietosuoja-asetus pyrkiikin vastaamaan digitalisaation ja globalisaation mukanaan tuomiin tietosuojakysymyksiin. Tietosuojalaki (1050/2018) tuli voimaan 1.1.2019. Se on henkilötietojen käsittelyyn sovellettava yleislaki, ja siinä on täydennetty ja täsmennetty tietosuoja-asetuksen määräyksiä. Lisäksi monet lait, esimerkiksi laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, julkisuuslaki) ja erityislainsäädäntö, ohjaavat sitä, miten henkilötietoja on käsiteltävä. Helsingin kaupungilla on tietosuojalinjaukset (§287 khs 29.4.2019 HEL 2017-007001), jotka sisältävät ohjeita siitä, miten tietosuojalainsäädännön mukaiset velvoitteet täytetään kaupungin toiminnassa. Tietosuojalainsäädännöllä on merkittäviä vaikutuksia kuntiin rekisterinpitäjinä ja henkilötietojen käsittelijöinä.

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 vastuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuoja-asioissa. Sosiaali- ja terveys ja pelastustoimialan vastuhenkilöiksi on nimetty Lasse Mäkinen (tietosuoja) ja Sakari Hulkkonen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuhenkilö, 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. Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä asiakastietoja käsitellään Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Käsiteltäviä asiakirjoja ovat mm. muistiinpanot, asiakas- ja hoito- ja kasvatussuunnitelmat, erilaiset lausunnot ja arvioinnit ja lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset päätökset. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä. Jokaisessa työryhmässä on nimetty Apotti-tukihenkilö. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään, jotka esihenkilö luvittaa omille alaisilleen IAM-luvitustyökalulla. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tai työtehtäviinsä liittyviä tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esihenkilö huolehtii työntekijän Apotti-tunnusten sulkemisesta.

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

Lapsella ja huoltajilla on oikeus saada lasta koskevat päätökset itselleen. Lapselle ja perheelle myös kerrotaan asianosaisille olevasta valitusoikeudesta koskien päätöksiä.

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

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

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

Tietoturvallisuusloukkaukset

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

Helsinki

ei. Jos on, on hänen ilmoitettava asiasta välittömästi tietosuojavastaavalle ja apulaistietosuojavastaavalle luokku- tiketöntijärjestelmän kautta.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Henkilötietoja saa käsitellä vain silloin, kun käsittelylle on laista löytyvä peruste. Käsittelyperuste vaikuttaa siihen, mitä oikeuksia rekisteröidyillä on eri tilanteissa. Tietosuoja-asetus määrittelee seuraavat perusteet, joilla henkilötietoja saa käsitellä:

- suostumus
- lakisääteinen velvoite
- sopimus
- elintärkeä etu
- yleinen etu ja julkinen valta
- oikeutettu etu

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.

Henkilötietoja voidaan käsitellä myöhemmin muuhun kuin alkuperäiseen käsittelytarkoitukseen vain, jos käsittely sopii yhteen alkuperäisten tarkoitusten kanssa. Yhteensopivuutta harkittaessa on huomioitava henkilötietojen keräämisen alkuperäisen tarkoituksen ja myöhemmän käsittelyn tarkoituksen väliset yhteydet, henkilötietojen keräämisen asiayhteys erityisesti rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välisen suhteen osalta, henkilötietojen luonne, aiotun myöhemmän käsittelyn seuraukset rekisteröidylle ja asianmukaisten suojoitusten, kuten salaamisen tai pseudonymisoinnin olemassaolo.

Apotti-asiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä seurataan lokitietojen tarkastamisella.

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

Erityiset henkilötiedot

Erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien henkilötietojen käsittely on lähtökohtaisesti kiellettyä. Tällaisista henkilötiedoista ilmenee jokin seuraavista:

- rotu tai etninen alkuperä
- poliittisia mielipiteitä
- uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- ammattiliiton jäsenyys

Helsinki

- geneettisiä ja biometrisia tietoja henkilön tunnistamista varten
- terveyttä koskeva tieto
- ihmisen seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista koskeva tieto.

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

Henkilötunnuksen käsittely

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

Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä

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

Vaitiolovelvollisuus

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

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

Henkilörekisterit

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

Lastensuojelussa käytettävät asiakastiedot lukeutuvat lastensuojelun rekisterin sisältämiin tietoihin. Tietosisältö on määritelty rekisteriselosteessa. Lapsiperheiden palveluihin liittyvät tiedot puolestaan lukeutuvat lapsiperheiden palvelutehtävän rekisteriin.

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

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

- 1) tiedon antaminen saattaisi vahingoittaa kansallista turvallisuutta, puolustusta tai yleistä järjestystä ja turvallisuutta taikka haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä;

2) tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle tai hoidolle (esim. itsemurhan tai psykoosin vaara) taikka rekisteröidyn oikeuksille (esim. lastensuojeluasiassa lapsen tietojen antaminen huoltajalle olisi lapsen edun vastaista) tai jonkun muun oikeuksille.

Tietosuojalaki 15. artikla ja 12. artikla, tietosuojalaki 34 §

Tietojen luovutus rekisteröidylle

Hyvinvointialue toimittaa tiedot ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaika 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 Hyvinvointialue hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, on siitä 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 puutteellisuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

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

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

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

Alaikäisen asema

Alaikäisen puolesta toimii huoltaja/huoltajat. Heillä on yhteistoimintavelvoite. Pienistä asioista voi päättää toinen huoltaja yksin, suurempiin tarvitaan molempien suostumus. Kumpikin huoltaja voi yksin pyytää alaikäistä lastaan koskevat rekisteritiedot. Alaikäinen voi kieltää sekä sosiaali- että terveydenhuollossa tietojensa antamisen huoltajilleen, tällöin pitää ottaa huomioon hänen ikänsä ja

Helsinki

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 syyistä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle edustajalleen. Arvion tästä tekee lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen, on kiello ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava.

Salassapitosäännökset

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

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

Asiakaslaki 14 §, 15 §

- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakaslaki 16 §

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

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

Viranomaisyhteistyö

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus törkeän rikoksen estämiseksi

Jokainen, joka tietää rikoslain 15 luvun 10 §:ssä luetellun törkeän rikoksen olevan hankkeilla ja kun rikos on vielä estettävissä, on velvollinen antamaan siitä ajoissa tietoa viranomaiselle tai sille, jota vaara uhkaa. Tällaisia rikoksia ovat mm. joukkotuhonta, sotarikos, maanpetos, henkirikokset,

Helsinki

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.