



# Perhehoidon palveluiden omavalvontasuunnitelma



## Sisällys

Johdanto .....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4 Johtamisjärjestelmä.....	6
5 Laadunhallinta .....	7
6 Riskienhallinta.....	8
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	8
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen .....	8
6.2.1 SPro.....	8
6.2.2 Työsuojelupakki .....	9
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	10
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	10
7.1 Palvelutarpeen arviointi .....	10
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	10
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen.....	11
7.5 Asiakkaan kohtelu.....	12
7.6 Osallisuus .....	13
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies .....	15
7.8 Neuvonta .....	16
7.9 Muistutusten ja kanteluiden käsittely.....	16
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	17
8.1 Perhehoidon palveluiden eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....	17
8.1.1. Sijaisperheiden rekrytointi ja ennakkovalmennus .....	17
8.1.2 Perhehoitoa tukevat palvelut .....	17
8.1.3 Erityinen tuki.....	18
8.2 Perhehoidon palveluiden riskien hallintasuunnitelma.....	19
8.2.1. Työntekijöiden osaaminen ja työskentelyedellytykset .....	19
8.2.2. Lapsen vanhempien tilanne.....	19
8.2.3. Kaukana Helsingistä asuvat sijaisperheet.....	20
8.2.4. Perhehoitajan ja sosiaalitoimen yhteistyö .....	20
8.2.5. Terveysten- ja sairaanhoito.....	20

8.2.6. Lääkehoito .....	20
8.2.7. Muut palvelut .....	21
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	21
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	21
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	22
9.3 Rekrytointi .....	22
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä .....	22
9.5 Henkilöstön rokotukset .....	23
10 Tukipalvelut .....	23
10.1 Toimitilat.....	23
11 Tietoturva ja tietosuoja .....	24
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen .....	25
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely.....	25
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	25
12. Seuranta ja raportointi .....	26
13. Arkistointi .....	26
14. Suunnitelman hyväksyntä .....	26
<b>Liite 1.</b> ....	27
Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä .....	27
<b>Liite 2.</b> ....	29
Perhehoidon palveluiden omavalvontasuunnitelman tietosuojaliite 19.10.2018.....	29



## 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.

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

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

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan lastensuojelun perhehoidon palveluiden omavalvontasuunnitelma.

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

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä.

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

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



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

Lastensuojelun sosiaalityö (palvelutarpeen arviointi, avohuolto ja sijoituksen sosiaalityö)

Tehostettu perhetyö/perhetyö

Perhekuntoutus

Muut perheiden tukipalvelut

Lasten vastaanotto

Nuorten vastaanotto

Perhehoito

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

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Perhehoidon palveluiden omavalvontasuunnitelma on tehty henkilöstön ja esimiesten yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen perustettiin työryhmä, jossa oli työntekijöiden ja esimiesten edustus.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Yksikön katuosoite: Siltasaarencatu 13

Postinumero: 00099

Postitoimipaikka: Helsingin kaupunki

Vastuuhenkilö (puhelin ja sähköposti):

Sijoituksen sosiaalityö, perhehoidon palvelut

Perhehoidon palvelupäällikkö

Alli Uusijärvi

040 6204365

[alli.uusijarvi@hel.fi](mailto:alli.uusijarvi@hel.fi)

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun

## Helsinki

tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.  
(Lastensuojelulaki 11§.)

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. 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.

Lastensuojelun perhehoidon palveluiden työntekijät tapaavat perhehoitoon sijoitettuja lapsia . On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien, sijaisperheen ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Lapsen vastuusosiaalityöntekijä arvioi työn sisältöä ja tavoitteita sekä asiakkuuden tarvetta asiakastapaamisissa. Yksi työväline on asiakassuunnitelma, joka laaditaan jokaiselle asiakkaalle, ja johon kirjataan lasta ja perhettä koskevan työskentelyn tavoitteet ja tukitoimet. Asiakassuunnitelmaneuvotteluita pidetään vähintään kerran vuodessa ja se toimii pohjana muun muassa perhehoitajan vastuutyöntekijän työlle.

Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Lasten kanssa työskentelyn tukena lastensuojelun työntekijät käyttävät erilaisia toiminnallisia menetelmiä . Lastensuojelun toimipisteitä on pyritty tekemään lapsiystävällisiksi. Lasten tapaamisia järjestetään toimipisteiden ohella lapsen luontaisessa kasvuympäristössä esimerkiksi kotona, sijaisperheessä, harrastepaikoissa, päiväkodissa tai koulussa.

Lastensuojelun perhehoidon tehtävänä on tarjota turvallista, laadukasta ja vaikuttavaa perheissä tuotettua sijaishuoltoa lapsille ja nuorille tai kuntoutusta koko perheelle siten kuin lapsen asiakassuunnitelmassa on sovittu.

Helsingin perhehoidossa valmistellaan muutosta, jossa lapsen asioista vastaava sosiaalityö on eriytetty perhehoitajien tukityöstä 1.1.2019 lukien. Perhehoidon palvelut vastaa perhehoidon tukipalveluista. Perhehoidon palvelut tarjoaa myös asiantuntijapalveluita lasten ja vanhempien kuntouttamiseksi.

Laadukkaalla perhehoidolla pyritään siihen, että lapsi on sijaisperheen tasavertainen perheenjäsen. Lapsen asioista ollaan kiinnostuneita, hänen mielipiteensä otetaan huomioon ja tuetaan hänen tärkeitä ihmissuhteitaan. Lapsen tulee saada sijaishuollossa myös tarvitsemansa hoiva, kuntoutus ja kasvatus.

## 4 Johtamisjärjestelmä

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

Perhehoidon palvelut on osa sijoituksen sosiaalityön yksikköä, jota johtaa lastensuojelun sosiaalityön päällikkö. Perhehoidon palveluista vastaa perhehoidon palvelupäällikkö. Hänen

## Helsinki

alaisuudessaan toimii neljä psykologia, kaksi erityissosiaalityöntekijää ja johtava ohjaaja. Johtavan ohjaajan alaisuudessa työskentelee 12 sosiaaliohjaajaa.

Perhehoidon palveluilla ja siihen kuuluvalla sosiaaliohjauksella on säännöllinen kokousrakenne.

### 5 Laadunhallinta

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

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

Lastensuojelussa esimiehet seuraavat säännöllisesti välittömään asiakastyöhön käytettävää aikaa sekä lakisääteisen sosiaalityön toteutumista asiakastyön laadun varmistamiseksi.

Asiakaspalautteen keräämiseksi ja hyödyntämiseksi ei ole systemaattista toimintatapaa.

Lastensuojelussa pilotoidaan parhaillaan asiakkaille suunnattua sähköistä palautesovellusta.

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

Lastensuojelun sosiaalityön yksiköissä tehdään rakenteellista sosiaalityötä, jonka avulla pyritään tuomaan esiin työntekijöiden työssään huomaamia paikallisia ja yhteiskunnallisia ilmiöitä sekä epäkohtia. Helsingin kaupungin sosiaalityön yksiköt tekevät tiivistä yhteistyötä yliopistojen kanssa. Opiskelijoiden tutkimushankkeiden kautta työyhteisöillä ja organisaatiolla on mahdollisuus saada näkökulmia toiminnan kehittämiseen ja laadun hallintaan.

Perhehoidon palvelut ovat mukana valtakunnallisessa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman kehittämishankkeessa ja sijaishuollon laatuksenteerityöskentelyssä.

Perhehoidon palvelut on osa sijoituksen sosiaalityön yksikköä, jonka kehittämistrakenteessa on mukana kokemusasiantuntijoita. Tiedonkulkua sijaisperheille ja asiakkaille edistetään esimerkiksi uutiskirjeen avulla. Perhehoidon palvelut kehittää jatkuvasti palvelujaan ja on aktiivisesti mukana myös lapsen sijaishuollon aikaisen työskentelyprosessin kehittämisessä mm. kouluttamalla henkilöstöä ja osallistamalla perhehoitajien valmennukseen. Tähänkin toimintaan on saatu mukaan kokemusasiantuntijoita. Asiakkaiden ja perhehoitajien vertaisryhmistä tuleva palaute ohjaa omalta osaltaan kehittämistyötä.

## 6 Riskienhallinta

### 6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

### 6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

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

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

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

#### 6.2.1 SPro

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhistä SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 1) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle sekä 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-



## Helsinki

ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohta ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

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 epäkohta-ilmoitukset käsitellään viipymättä siinä yksikössä, jossa epäkohta on ilmennyt. Käsittely kuuluu kyseisen yksikön lähiesimiehen työtehtäviin ja hän ryhtyy ilmoituksen vaativiin toimenpiteisiin. Mikäli epäkohta ei ole poistettavissa lähiesimiehen toimenpiteillä, siirtää hän asian käsittelyn ylemmälle tasolle.

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu lapsen edun valvonta, jonka vuoksi heitä kannustetaan tekemään tarvittaessa epäkohtailmoituksia Spro-järjestelmään. Epäkohta ilmoitukset käsitellään siinä yksikössä, johon ilmoitus kohdistuu. Kunkin yksikön esimieskokouksissa ja tarvittaessa yhteistoimintakokouksissa käsitellään tulleet ja tehdyt SPro-ilmoitukset.

### 6.2.2 Työsuojelupakki

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

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

Lastensuojelun 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.

### 6.3 Korjaavat toimenpiteet

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

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1 Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarvetta arvioidaan läpi koko lastensuojelun prosessin. Lastensuojelun prosessin aikana lapsella on aina nimetty vastuusosiaalityöntekijä, joka vastaa lapsen palvelutarpeen arvioinnista ja lapsen asioiden hoitamisesta lastensuojelun asiakkuuden aikana.

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen, perheen ja sijaisperheen sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti ja moniammatillisena yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen, perheen ja sijaisperheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Helsingin lastensuojelussa on käytössä yhteinen tuen tarpeen arvioinnin viitekehys, jota sovelletaan prosessin eri vaiheissa. Perhehoidon palveluiden toimesta koulutetaan sijoituksen sosiaalityön henkilöstöä yhteisten mittareiden ja menetelmien käyttöön. Tämän tavoitteena on mahdollisimman yhtenäinen sijaishuollon aikaisen arvioinnin viitekehys.

Perhehoidon palveluiden lähtökohtana on aina lapsen asiakassuunnitelma, josta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelmaa tehdessä käytetään tuen tarpeen arviointimallia. Lapsen, hänen perheensä ja muun verkoston kanssa arvioidaan edellisen asiakassuunnitelman tavoitteiden ja työtapojen toimivuutta.

Asiakkaan hyvän palvelun varmistamiseksi perhehoitajalle tehdään asiakaskohtainen tukisuunnitelma. Siinä kuvataan tukitoimet, joita perhehoitaja tarvitsee tehtävässään vastatakseen lapsen tarpeisiin. Perhehoitajan tarvitsemaa tukea arvioidaan aina lapsen asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä sekä tarvittaessa. Perhehoitajan tukisuunnitelman laatimisesta vastaa perhehoitajalle nimetty vastuutyöntekijä.

### 7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma, josta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Perhehoidon palvelut tuottaa omalta osaltaan asiakassuunnitelman mukaisia palveluja ja tukitoimia.

### 7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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.

Asiakkaan kuulemisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Perhehoidon palveluiden asiantuntijat voivat avustaa sosiaalityöntekijän pyynnöstä asiakkaan mielipiteen selvittämisessä. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja varmistetaan, että asiakas tavoittaa työntekijän tarvittaessa. Kaikkien työntekijöiden tehtävänä on rohkaista lasta osallistumaan häntä koskevien asioiden käsittelyyn. Asiakkaalla on oikeus saada tieto häntä koskevista päätöksistä ja niiden perusteluista selkokielellä. Asiakkaan tärkeitä ihmissuhteita kunnioitetaan.

### 7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee ohjeistaa perhehoitajaa toimimaan lapsen edun mukaisesti hoito- ja kasvatustilanteissa. Perhehoitaja voi saada tarvittaessa perhehoidon palvelujen työntekijältä tukea ja ohjausta.

## Helsinki

Perhehoidon asiakkaaseen kohdistuvat rajoitustoimenpiteet on säädetty lastensuojelulaissa. Perhehoidossa voidaan käyttää vain yhteydenpidon rajoitusta (Lsl 63§). Valmistelijana toimii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, ja päättäjänä on johtava sosiaalityöntekijä.

### 7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa lapsen suotuisan kehityksen ja hyvinvoinnin varmistamiseksi. Lastensuojelun sijaishuollon 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 on, että asiakas kokee, että hänen asiaansa paneudutaan ja hän saa kiireetöntä palvelua.

Lastensuojelussa otetaan puheeksi vaikeita lasta koskevia asioita, jotka saattavat olla perheelle hyvinkin arkaluontoisia. Lastensuojelun tavoitteena on lisätä lapsen ja perheen hyvinvointia. Lastensuojelussa asiakas kohdetaan kunnioittavasti ja hänelle järjestetään mahdollisimman turvallinen ympäristö asioiden käsittelemiseen. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaan hyvä kohtelu on asiakkaan kuuntelemista ja vaikeiden tunteiden vastaanottamista. Hyvää kohtelua on myös se, että asiakas tietää, mikä on työskentelyn suunnitelma ja tavoite, ja hänellä on riittävästi tietoa siitä, miten hänen lastensuojelun prosessinsa etenee.

Lastensuojelun tehtävä on suojella lasta ensisijaisesti yhteistyössä vanhempien ja lapsen läheisten kanssa. Lapsen ja vanhempien näkemykset saattavat olla keskenään ristiriidassa, tai vanhemmat ja lastensuojelu näkevät lapsen edun eri tavoin. Kaikesta huolimatta lastensuojelussa työskennellään lasta ja vanhempaa kunnioittavasti, avoimesti ja etsien lapsen edun toteutumista.

Lastensuojelun työntekijältä odotetaan avoimuutta ja rehellisyyttä asiakkaan asian käsittelemisessä ja työskentelyssä. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan asiakastietoihin. Asiakkaalla on oikeus esittää oma näkemys kirjauksista, ja näkemys kirjataan asiakkaan tietoihin. Hyvää kohtelua on esimerkiksi asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, hän voi halutessaan ottaa asia puheeksi sosiaalityöntekijän kanssa, jolla on velvollisuus ohjata ja neuvoa asiakasta asian viemisessä eteenpäin. Jos asiakas kokee, ettei hän voi ottaa asiaa puheeksi sosiaalityöntekijän kanssa, voi hän ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijän esimieheen, sosiaaliammiehen tai tehdä muistutuksen tai kantelun valvontaviranomaisille.

## Helsinki

Epäasiallisen kohtelun tietoon tullessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käsittelee asiaa asiakkaan ja hänen huoltajansa kanssa. Tilanne raportoidaan SProhon. Esimies vastaa tilanteen käsittelemisestä ja korjaamisesta. Mikäli tapahtumasta on aiheutunut fyysistä tai psyykkistä haittaa, asiakas ohjataan saamaan tarvitsemaansa hoitoa. Mahdollisista vahingonkorvauksista asiakasta opastetaan tekemään vahingonkorvausvaatimus.

Mikäli lapsen epäillään kohdistuneen kaltoinkohtelua, tehdään asiasta tutkintapyyntö poliisille sen lisäksi, että asiaan puututaan lastensuojelullisin keinoin. Ilmoitusvelvollisuudesta on säädetty lastensuojelulain 25 §:ssä.

### 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

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

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

Lastensuojelun päätöksissä kuullaan ja selvitetään päätöksen asianosaisten mielipiteet, mutta lopullisessa päätöksessä voidaan joutua tekemään päätös asianosaisten mielipiteen vastaisesti. Tällaisessa tilanteessa voi syntyä kokemus siitä, että ei ole tullut kuulluksi. Lastensuojelun päätöksissä on aina valitusmahdollisuus.

Lastensuojelun tavoitteena on luoda luottamuksellinen suhde lastensuojelun asiakaslapseen ja lapsen läheisiin niin, että he kokevat tulevansa kuulluiksi ja nähdyiksi ”omina itsenään” ja että heidän esittämänsä asiat ymmärretään heidän tarkoittamallaan tavalla.

Lapsi tarvitsee tukea lastensuojelun työntekijältä oman mielipiteen ilmaisemiseen monessa tilanteessa lastensuojelun asiakkuuden aikana. Neuvotteluissa on varmistettava lapsen mielipiteen

## Helsinki

tuominen mukaan joko niin, että tuetaan lasta neuvottelussa tai sitten tuodaan lapsen mielipiteet neuvotteluun.

Lastensuojelussa pyritään kaikin keinoin hyvään yhteistyöhön lapsen läheisten kanssa, koska se on lapsen edun mukaista. Joissakin tilanteissa lastensuojelun 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 käyttämällä vuorovaikutuksen tukena siihen sopivia menetelmiä kuten erilaisia kuvakortteja, pelejä ja piirtämistä. Lastensuojelussa 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. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen etua tilanteissa, jossa se on ristiriidassa vanhempien etujen kanssa. Sosiaalityöntekijän on käsiteltävä lapsen kertomusta erityisen hienotunteisesti ja harkiten.

Helsingin lastensuojelussa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä tehtävä on valvoa asiakkaanaan olevan lapsen edun toteutumista kaikissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijä toteuttaa lapsen etua yhteistyössä lapsen vanhempien kanssa. Joissakin tilanteissa lapsi tarvitsee ulkopuolisen edunvalvojan.

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

Lapsen vanhempien, huoltajien ja läheisten osallisuudessa on samat periaatteet kuin lapsen osallisuudessa. Lastensuojelussa lapsen vanhemmat ja muut läheiset tarvitsevat myös tukea.

Lastensuojelun työntekijät ottavat mielellään vastaan välitöntä palautetta, koska sen perusteella toimintaa voidaan heti arvioida ja tehdä siihen tarvittavia muutoksia. Muita tärkeitä asiantuntijuuden esille tuomisen mahdollisuuksia ovat Helsingissä jatkuvasti toimivat lastensuojelun lasten omat kokemusasiantuntijaryhmät sekä vanhempien kokemusasiantuntijaryhmät. Ryhmät tuottavat tietoa oma-aloitteisesti lastensuojelun työntekijöille, mutta lastensuojelun työntekijät myös kysyvät ryhmiltä näkemyksiä lastensuojelun toimintatapoihin. Kokemusasiantuntijaryhmät esittävät näkemyksiään Helsingin kaupungin poliittisille päättäjille ja valtakunnallisesti.

Helsingin lastensuojelussa tuetaan lasten ja vanhempien osallisuutta järjestämällä erilaisia vertaistukiryhmiä lastensuojelun asiakaslapsille, nuorille, perheille ja vanhemmille. Erilaisten ryhmien tarkoituksena on tukea ja tarjota mahdollisimman monia osallistumisen muotoja.

## Helsinki

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 lastensuojelun yksikössä hän on asiakkaana.

Sijoituksen sosiaalityöllä on asiakasosallisuussuunnitelma, joka on laadittu vuonna 2016 ja päivitetty 2018.

Asiakasosallisuutta on edistetty mm. vertaisryhmiä ja kokemusasiantuntijaryhmiä perustamalla. Helsingin perhehoidossa toimii nuorten kokemusasiantuntijaryhmä ja vertaisryhmiä lapsille, vanhemmille ja sijaisvanhemmille. Helsingin perhehoidossa asiakasnäkökulma on huomioitu kutsumalla kokemusasiantuntijoita mukaan kehittämiskäytäntöön ja kouluttamiseen.

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Asiakkaat antavat palautetta suoraan henkilökunnalle myös ryhmätoimintojen yhteydessä.

### 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 potilasasiamiehen voi ottaa myös yhteyttä, kun on kysyttävää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.

Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

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>

## Helsinki

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)
- Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

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

### 7.8 Neuvonta

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

**Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006** on päivystävä sosiaaliviranomainen.

**Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222** antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

**Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023.** Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

**Sijoituksen sosiaalityön/ perhehoidon verkkosivut** [Perhehoito | Helsingin kaupunki](#)

Perhehoidon oma päivystyspuhelin virka-aikana 8.15-16.00 p. 040 3344327Virka-ajan jälkeen sekä viikoloppuisin sosiaalipäivystys p. 0206 96006

### 7.9 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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



Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi 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. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

Perhehoidon palveluilla varmistetaan, että lapsi saa sijaisperheessä yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaa hoivaa ja huolenpitoa. Perhehoidon palveluiden asiantuntijuus auttaa perhehoitajaa lapsen tarpeiden havaitsemisessa ja tarjoaa keinoja vastata niihin. Perhehoitajaa valmennetaan ja tuetaan ennen sijaishuollon alkua ja sijaishuollon aikana. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi mm. yhdessä esimiehensä kanssa perhehoidon palveluiden tarvetta sijaishuollon aikana. Ryhmämuotoinen valmennus ja koulutus on suunnattu kaikille perhehoitajille ja heitä veloitetaan osallistumaan niihin.

### 8.1 Perhehoidon palveluiden eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

#### 8.1.1. Sijaisperheiden rekrytointi ja ennakkovalmennus

Perhehoitajien hankkimiseksi tehdään vuosittain sijaisperheiden rekrytointisuunnitelma. Perhehoitajat valmennetaan tehtäväänsä ryhmämuotoisella Pride-menetelmällä tai perhekohtaisella valmennuksella. Kaikkien ennakkovalmennukseen osallistuvien osalta tarkistetaan ennen perhehoitajaksi hyväksymistä heidän asuinkuntansa sosiaaliviranomaisen lausunto, poliisitiedot, rikosrekisteriotteet ja lääkärin antama todistus soveltuvuudesta perhehoitajaksi.

Perhehoitajat ovat toimeksiantosopimussuhteessa perhehoitoon ja Helsingin kaupunkiin. Perhehoitoa koskevan toimeksiantosopimuksen allekirjoittaa perhehoidon palvelupäällikkö. Samalla vahvistetaan perhehoitajalle maksettavan hoitopalkkion ja kulukorvauksen määrä. Indeksikorotukset tehdään vuosittain sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen mukaisesti. Toimialajohtaja tekee päätökset muista tarvittavista korotuksista.

#### 8.1.2 Perhehoitoa tukevat palvelut

Perhehoidossa on varmistettava, että perhehoitajat pystyvät tarjoamaan lapsen tarpeita vastaavaa hoitoa pitkäkestoisesti ja tilanteiden mahdollisesti muuttuessa. Tämän mahdollistamiseksi perhehoitajan vastuutyöntekijä huolehtii tukipalveluiden järjestämisestä perhehoitajan tehtävässä tarvittavan osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Perhehoito tarjoaa kaikille sijaisperheille alkuvaiheen tiiviin tuen sijoituksen ensimmäisten vuosien aikana. Perustuki sisältää kotikäynnit, sijaisperhevalmennuspäivän, lasta koskevan asiakassuunnitelman ja taloudellisen tuen. Tämän lisäksi sijaisperheille tehdään perhehoitajan tukisuunnitelma.

Alkuvaiheen tuen tarkoituksena on tavata sijaisperhettä pääasiassa kotikäynnein kuusi kertaa ensimmäisen vuoden aikana. Tapaamisille on laadittu keskusteluteemat. Ensimmäisellä

## Helsinki

tapaamisella käsitellään lapsen asettumista perheeseen, perheenjäsenten muuttuneita rooleja sekä sijoituksen aikaansaamia muutoksia. Toisessa tapaamisessa käsitellään yhteydenpitoa sekä lapsen suhdetta vanhempiinsa. Kolmannessa tapaamisessa keskitytään sijaisvanhemmuuteen; Mitä on olla sijaisvanhempi? Pohditaan omia tunteita. Mietitään odotuksia ja mahdollisia pettymyksiä. Neljännellä tapaamisella käsitellään kiintymystä sijoitetun lapsen sekä sijaisvanhemman kokemuksena, ja pyritään voimistamaan heidän suhdettaan. Viidennellä tapaamisella käsitellään sijoitetun lapsen menneisyyttä ja taustoja. Kuudennella tapaamisella tehdään ensimmäisen vuoden arvio ja palataan vuoden aikana käsiteltyihin teemoihin. Teemoja käsitellään lapsen ja sijaisvanhemman kanssa erikseen ja yhdessä.

Uusille sijaisperheille järjestetään valmennuspäiviä kolmen ensimmäisen vuoden aikana. Valmennuksen tarkoituksena on tukea sijaisvanhempia haastavassa hoito- ja kasvatustehtävässä vahvistamalla sijaisvanhempien tietoja ja taitoja. Valmennuksessa annetaan tietoa sijoituksen ensimmäisten vuosien haasteista, luodaan tilaisuuksia pohtia asioita vapaasti vertaisryhmässä ja autetaan perhehoitajia luomaan vertaistukiverkostoja.

Helsingin perhehoito järjestää lisäksi perhehoitajien täydennyskoulutusta kerran vuodessa. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain ja tässä pyritään huomioimaan perhehoitajien koulutustarpeet ja -tarpeet. Perhehoitajia ohjataan alueensa perhehoitajien vertaisryhmään tai ryhmätyönohjaukseen. Vertaisryhmätoiminnasta voi tiedustella Perhehoitoliitosta tai perhehoitajan vastuutyöntekijältä.

Helsingin perhehoidossa perhehoitajia kehoitetaan jo valmennusvaiheessa selvittämään, onko heidän omassa verkostossaan henkilöitä, jotka voivat tarpeen mukaan toimia sijoitetun lapsen hoitajana. Helsingin perhehoidossa tehdään tarvittaessa sijaishoitaja- ja tukiperheselvityksiä ja valmennuksia. Tukiperheet tarjoavat lyhytaikaista perhehoitoa lapsille omassa kodissaan. Lainsäädäntö mahdollistaa toimeksiantosopimukset myös sijaishoitajien kanssa. Sijaishoitaja tulee sijaisperheeseen hoitamaan lapsia sillä aikaa kun perhehoitajat ovat esim. viikonlopun poissa tai lomalla. Sijaisperheillä on mahdollisuus hakea tuettua lomaa kotimaan eri lomakohteisiin lomajärjestöjen kautta.

Perhehoitajalla on oikeus hyvinvointi- ja terveystarkastuksiin, jotka Helsinki järjestää sähköisinä palveluina.

### 8.1.3 Erityinen tuki

Helsingin perhehoidon palveluissa on tarjolla perhehoitajan vastuutyöntekijän ja perhehoidon palveluiden sosiaalityöntekijän tuen lisäksi psykologipalveluita. Lapsen vastuusosiaalityöntekijä voi pyytää erityistä tukea esimerkiksi silloin kun sijaisperheen tilanne muuttuu, lapsi alkaa oireilla vakavasti tai kun sosiaalityöntekijällä herää huoli lapsen tai sijaisperheen tilanteesta. Helsingin perhehoidossa on oma kriisityön malli.

## 8.2 Perhehoidon palveluiden riskien hallintasuunnitelma

### 8.2.1. Työntekijöiden osaaminen ja työskentelyedellytykset

**Työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen on paras tae sille, että tuki- tai arviointityöskentelyn aikana huomataan, jos lasta ei sijaishuoltopaikassa hoideta, kasvateta ja kohdella lapsen edun mukaisesti.**

**Riskinä** on työntekijöiden liiallinen vaihtuvuus ja tästä aiheutuva alimiehitys, mikä vaarantaa laadukkaan asiakastyön ja sijaishuollon valvonnan. Myös se, että ei saada rekrytoitua riittävästi kelpoisuusehdot täyttäviä ja ammattitaitoisia työntekijöitä, tai ettei työntekijöitä perehdytetä riittävästi, on riski asiakastyölle. Samoin se, että työtilat eivät vastaa työn tekemisen tarpeita. Työskentelyä tukevien rakenteiden puuttuminen on myös riski työskentelyn onnistumiselle.

Jos sosiaalityön prosessi ei ole kaikkien asiakkaiden osalta riittävän yhdenmukainen ja lakisääteisellä tasolla, heijastuu se myös siihen, miten hyvin perhehoidon palveluilla voidaan auttaa asiakasta. Erytisen suuri merkitys on lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaamisilla ja sillä, että lapsen olosuhteista sijaisperheessä saadaan ensikäden tietoa.

Se, että lasta ei ohjata oikea-aikaisesti tarvitsemiinsa muihin palveluihin, voi johtua paitsi työntekijän puutteellisesta osaamisesta myös koulu-, päivähoito-, terveydenhuolto- ja psykososiaalisten palveluiden saatavuuden ongelmista.

**Riskin hallitsemiseksi** työntekijöille tarjotaan perehdytystä sekä työnohjausta oman ammatillisen roolinsa selkiyttämiseksi ja työssä jaksamiseksi. Yksikössä tehdään vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelma. Yksikössä on säännölliset rakenteet työssä ilmenevien asioiden käsittelemiseksi ja asiakastyön johtamiseksi.

Esimies käy säännöllisesti ryhmänsä työntekijöiden kanssa keskustelun asiakastyön haasteista ja hallinnasta. Esimiesten ja työntekijöiden yhteisenä tehtävänä on huolehtia siitä, että tieto kulkee ja kaikilla on valmius moniammatilliseen yhteistyöhön niin, ettei lapseen kohdisteta turhaa arviointityöskentelyä.

Esimies seuraa sovittujen mittareiden avulla työyhteisön hyvinvointia. Kukin esimies vastaa toimintavaltuuksiensa puitteissa tarvittavista toimenpiteistä työolosuhteissa ilmenevien puutteiden ja häiriöiden korjaamiseksi. Yksiköllä on omavalvontasuunnitelma ja työn edellyttämät turvallisuusohjeet ja niihin liittyvät säännölliset opastukset ja koulutukset.

Tietoon tulleet epäkohtailmoitukset viedään Sprohon välittömästi ja ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja tarvittaessa moniammatilliseen yhteistyöhön. Perhehoidon työntekijät vastaavat oman perhehoidon valvonnasta tarvittaessa yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa.

Työntekijöiden työhön kohdistuviin muistutuksiin ja kanteluihin liittyvät selvitykset ja vastaukset annetaan viivytyksettä. Valvontaviranomaisten palautteet käsitellään työyhteisössä ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

### 8.2.2. Lapsen vanhempien tilanne

**Vanhempien tilanteen realistinen tarkastelu on tärkeää, kun arvioidaan lapsen ja vanhempien turvallista yhteydenpitoa ja sekä perheen jälleenyhdistämisen edellytyksiä.**

**Riskinä** on, että lapsen kotiharjoittelun aikana tai vanhempia valvomatta tavatessaan, lapsen psyykinen tai fyysinen turvallisuus vaarantuu.

**Riskin hallitsemiseksi** vanhempia motivoidaan, tuetaan ja ohjataan palveluihin, jotka edistävät heidän kuntoutumistaan vanhemmuudessa ja auttavat yksilöllisten ongelmien ja häiriöiden hoidossa. Autetaan vanhempia samalla ymmärtämään, miten he voivat turvata ja edistää lapsensa hyvinvointia.

## Helsinki

Mahdollistetaan lapsen ja vanhemman yhteydenpito ja tapaaminen turvallisesti järjestämällä valvottuja tai tuettuja tapaamisia, ja varmistetaan kodin psyykkisten ja fyysisten olosuhteiden turvallisuudesta ennen kotitapaamisia.

Helsingin sijoituksen sosiaalityössä on opas vanhemmille, jossa kuvataan muun muassa vanhemmille tarjottavaa tukea lapsen sijaishuollon aikana. Vanhempien kanssa työskentelyyn on kehitetty myös malli, jossa painotetaan erityisesti sijoituksen alkuvaiheen työskentelyn merkitystä.

### 8.2.3. Kaukana Helsingistä asuvat sijaisperheet

**Riskinä** on, että pitkä välimatka vaikeuttaa kauas Helsingistä sijoitettujen lasten palvelujen saantia.

**Riskin hallitsemiseksi** kehitetään ostopalvelujen hallintaa ja pyritään viemään omia palvelujamme lähemmäs lapsia ja perhehoitajia. Myös sähköisten palveluiden kehittämisellä parannetaan perhehoidon palveluja. Tällä hetkellä esimerkkinä sähköisistä palveluista on jo käytössä olevat *perhehoitajan sähköinen terveystarkastus* ja *omahoitokirjasto*.

### 8.2.4. Perhehoitajan ja sosiaalitoimen yhteistyö

**Perhehoitajan ja sosiaalitoimen hyvä yhteistyö on onnistuneen perhehoidon perusta.**

**Riskinä** on, että yhteistyö ei syystä tai toisesta toimi. Tämä vaarantaa lapsen tuen ja sijaishuollon valvonnan.

**Riskin hallitsemiseksi** perhehoitajan vastuutyöntekijä varmistaa, että perhehoito vastaa kunkin lapsen sijaishuollolle asetettuja kriteereitä. Perhehoitajan kyky yhteistyöhön on yksi kriteereistä. Tarvittaessa vastuutyöntekijä tarjoaa tarkoituksenmukaisia tukitoimia. Jos perhehoitajan kanssa ei päästä lopulta yhteiseen näkemykseen asioista, tai tukitoimin ei voida taata lapsen tarpeita vastaavaa hoitoa, ryhdytään järjestämään lapselle uutta sijaishuoltopaikkaa.

### 8.2.5. Terveysten- ja sairaanhoito

**Riskinä** on, että sijaisvanhemmat eivät riittävässä määrin varmista lapsen hyvinvointia ja terveyttä terveystarkastusten avulla tai he eivät hanki lapsen tarvitsemaa hoitoa oikea-aikaisesti.

**Riskin hallitsemiseksi** lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että sijaishuollossa oleva lapsi käy vuosittain terveystarkastuksessa ja huolehtii, että lapsi saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Perhehoidon palvelujen työntekijät valvovat lasten ja sijaisperheiden kanssa työskennellessään, että lapset saavat tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoidon julkisia terveydenhoidon palveluja käyttäen. Päivittäinen hoitovastuu on perhehoitajilla, joiden valmiudet vastata lapsen tarpeisiin arvioidaan ennakkovalmennuksessa.

### 8.2.6. Lääkehoito

**Riskinä** on, että sijaisvanhemmat eivät suhtaudu riittävän huolellisesti ohjeisiin koskien lääkehoidon antamista lapselle tai lääkkeiden säilyttämistä kotona.

**Riskin hallitsemiseksi** sijaisvanhempia ohjeistetaan, että lapsen lääkehoito toteutetaan terveydenhoitoviranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkkeet ja kaikki vaaralliset aineet tulee säilyttää lasten ulottumattomissa lukitussa kaapissa. Sijaisperheiden kanssa työskennellessään perhehoidon palveluiden työntekijät valvovat omalta osaltaan lapsen olosuhteiden ja hoidon turvallisuutta. Helsingin perhehoidossa on *Turvallisen perhehoidon suunnitelma*, joka on laadittu vuonna 2018. Turvallinen perhehoito-ohjeistus sisältää lääkehoidon suunnitelman.

### 8.2.7. Muut palvelut

**Tarvittaessa sijoituksen tueksi voidaan hankkia ulkopuolisilta palveluntuottajilta tukipalveluja, kuten esimerkiksi työnohjausta tai siivous- ja kodinhoitopalveluja. Hankintapäätökset tehdään hankintavaltuuksien mukaisesti.**

**Riskinä** on, että ostetut palvelut eivät vastaa niille asetettuja vaatimuksia.

**Riskin hallitsemiseksi** hankittavien palveluiden edellytetään vastaavan niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset.

Palveluntuottajien kanssa käydään tarvittaessa yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

## 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.

Terveystieteiden ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystieteiden ammattien toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

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

Oikeus toimia laillistettuna ammattihenkilönä kuitenkin lakkaa siirtymäajan päätyttyä, ellei laillistushakemusta ole tehty 30.6.2018 mennessä.

## 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Perhehoidon palvelupäällikkö	1
Psykologi	4
Erityissosiaalityöntekijä	2
Johtava ohjaaja	1
Sosiaali-ohjaaja	12 (1.12019 13)
<b>Yhteensä</b>	<b>20 (21)</b>

## 9.3 Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat otetaan huomioon talousarviossa.

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.

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seure Henkilöstöpalvelun kautta. Perhehoidon palveluissa toiminta järjestellään niin, ettei sijaisia tarvitsisi käyttää.

## 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. SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

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

## Helsinki

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

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

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

### 9.5 Henkilöstön rokotukset

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

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

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot 31.5.2018 mennessä ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

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

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

## 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

## Helsinki

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.

Sijoituksen sosiaalityön perhehoidon henkilökunnan toimitilat sijaitsevat osoitteessa Siltasaarekatu 13. Perhehoitoa annetaan perhehoitajan kodissa, joka on hyväksytty lapsen sijaishuoltopaikaksi.

Perhehoitaja vastaa kotinsa turvallisuudesta ja soveltuvuudesta toimintaan. Perhehoitaja vastaa perhekodin siisteydestä. Tarvittaessa perhehoitajalle voidaan järjestää siivouspalveluja. Sosiaalityöntekijä valvoo lapsen olosuhteita kotikäynneillä.

Henkilöstön toimitilojen siivousjärjestelyistä vastaa HUSDesiko. Toimitiloissa on henkilökunnan käytössä asianmukaiset turvajärjestelmät.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöille on tehty 24.4.2018 erityinen työolosuhteiden kehittämissuunnitelma, jonka lastensuojelun johtaja Saira Nummikoski antoi Sosiaali- ja terveyslautakunnalle tiedoksi. Keskeistä on, että työtilat tukevat vaativaa asiakastyötä. Työtilojen tulee mahdollistaa asiakasvastaanotto, dokumentointi, salassa pidettävien asiakirjojen säilytys, puhelut, työparin ja johtavan sosiaalityöntekijän konsultaatio, tiimityö sekä vaativien asiakastilanteiden purkaminen. Sosiaalityön tiimien esimiehineen tulee sijoittua toistensa välittömään läheisyyteen. Lisäksi työtilojen käyttö suunnitellaan työturvallisuus huomioiden.

## 11 Tietoturva ja tietosuojaja

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla [www.hel.fi](http://www.hel.fi) tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuojaja-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 tietosuojalain asetusten 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.



## Helsinki

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 Tietosuojaan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojaan 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.

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
Perhehoidon palveluiden tietosuojakäytännöt, liite 2.	19.10.2018

### 11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

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

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystoimen 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 Päivi Vilkki, [paivi.vilkki@hel.fi](mailto:paivi.vilkki@hel.fi).

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

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.



## 12. Seuranta ja raportointi

Lastensuojelun perhehoidon palveluiden 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. Allekirjoittaja on perhehoidon palvelupäällikkö.

## 14. Suunnitelman hyväksyntä

Helsingissä 12.10.2018

Alli Uusijärvi  
perhehoidon palvelupäällikkö



### Liite 1.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Helsinki

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

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

## Liite 2.

Perhehoidon palveluiden tietosuojakäytännöt 19.10.2018

### Tietosuojalainsäädäntö

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus) alettiin soveltaa 25.5.2018. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Muu kansallinen lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan tietosuoja-asetusta myöhemmin. Tietosuoja-asetuksen soveltamisen alkaessa henkilötietolaki poistuu. Henkilötietolaissa on ollut paljolti samoja säännöksiä kuin uudessa tietosuoja-asetuksessa, joten asioita säilyy paljon samoina. Mm. henkilön oikeudet saada omat tietonsa ja vaatia niiden korjaamista ovat jo nyt olemassa ja tulevat säilymään.

### Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

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

### Tietosuoja

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

### Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Lastensuojelun sosiaalityössä asiakastietoja käsitellään Effica-YPH- ja ATJ- asiakastietojärjestelmissä. Käsiteltäviä asiakirjoja ovat mm. muistiinpanot, asiakas- ja hoito- ja kasvatussuunnitelmat ja lastensuojelulain mukaiset päätökset. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Effica- ja ATJ-asiakastietojärjestelmien käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa

## Helsinki

järjestelmään ja ne haetaan esimiehen puolelta sekä yksikön päällikön hyväksynnällä. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Lastensuojelun työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Effica-tunnusten sulkemisesta.

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

Lapsella on oikeus saada häntä koskevat päätökset kirjallisena itselleen. Lastenkotien henkilökunta käy päätökset läpi yhdessä lapsen kanssa ja varmistaa että lapsi ymmärtää tehdyn päätöksen perusteluineen. Lapselle myös kerrotaan hänellä olevasta valitusoikeudesta koskien häntä koskevia päätöksiä.

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

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

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

### Tietoturvallisuusloukkaukset

Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esimieheensä, joka ilmoittaa tapahtuneesta linjajohdolle ja ryhtyy selvittämään tapahtunutta sekä sen toistumisen estämistä.

### Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

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

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on oltava täsmällisiä, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot tulee korjata tai poistaa. Tietoja saa säilyttää

## Helsinki

ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Tietoja käsitellään tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

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

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

### Erityiset henkilötiedot

Erityisillä henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joista ilmenee, rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten.

- terveyttä koskevien tietojen taikka
- luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista

saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esim.:

- suostumus
- käsittely on tarpeen terveys- tai sosiaalihuollollisen hoidon tai käsittelyn suorittamiseksi taikka terveys- tai sosiaalihuollon palvelujen ja järjestelmien hallintoa varten lainsäädännön perusteella (jolloin käsittelijän tulee olla salassapitovelvollinen ammattilainen) Tietoja käsittelevät ainoastaan salassapitovelvolliset ammattihenkilöt.

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

### Henkilötunnuksen käsittely

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

### Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä

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

### Vaitiolovelvollisuus

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

## Helsinki

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

### Henkilörekisterit

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

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

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

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

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

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

### Tietojen luovutus rekisteröidylle

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

### Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

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

### Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

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



## Helsinki

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

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

### Alaikäisen asema

Alaikäisen puolesta toimii huoltaja/huoltajat. Heillä on yhteistoimintavelvoite. Pienistä asioista voi päättää toinen huoltaja yksin, suurempiin tarvitaan molempien suostumus. Kumpikin huoltaja voi yksin pyytää alaikäistä lastaan koskevat rekisteritiedot. Alaikäinen voi kieltää sekä sosiaali-että terveydenhuollossa tietojensa antamisen huoltajilleen, tällöin pitää ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö päättää, onko lapsi kykenevä kieltämään tietojen luovutuksen kyseisessä asiassa. Ikäraja ei laeissa ole.

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

Alaikäinen voi, ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle edustajalleen. Arvion tästä tekee lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen, on kiello ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava.

### Salassapitosäännökset

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

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

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

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

## Helsinki

b) tämä kuitenkin vain silloin, kun henkilö on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi eikä em. tarvetta muutoin voida selvittää tai toimenpidettä toteuttaa tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi tai tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä.

### **Viranomaisyhteistyö**

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

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

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

### **Ilmoitusvelvollisuus törkeän rikoksen estämiseksi**

Jokainen, joka tietää rikoslain 15 luvun 10 §:ssä luetellun törkeän rikoksen olevan hankkeilla ja kun rikos on vielä estettävissä, on velvollinen antamaan siitä ajoissa tietoa viranomaiselle tai sille, jota vaara uhkaa. Tällaisia rikoksia ovat mm. joukkotuhonta, sotarikos, maanpetos, henkirikokset, törkeä pahoinpitely, raiskaus, törkeä raiskaus, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, ryöstö, törkeä ryöstö, ihmiskauppa, törkeä ihmiskauppa ja törkeä huumausainerikos. Esim. kyseinen tilanne on silloin, kun kuulee henkilön kohdistavan toiseen vakavasti otettavan tappouhkauksen.

Poliisille saa ilmoittaa ja luovuttaa salassapitovelvollisuuden estämättä henkeen tai terveyteen kohdistuvan uhkan arviointia ja uhkaavan teon estämistä varten välttämättömät tiedot, jos on lain mukaisia tehtäviä hoitaessaan saanut tietoja olosuhteista, joiden perusteella on syytä epäillä jonkun olevan vaarassa joutua väkivallan kohteeksi.