



Lastensuojelun sosiaalityön omavalvontasuunnitelma



Sisällys	
Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	5
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	7
5 Laadunhallinta	8
6 Riskienhallinta	9
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	9
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	11
7.1 Asiakkaan oikeudet ja oikeusturva	11
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko	12
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	14
7.5 Asiakkaan kohtelu	15
7.6 Osallisuus	16
7.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	18
7.8 Neuvonta	19
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	19
8 Palvelun sisällön omavalvonta	20
8.1 Siirtymävaiheet	21
8.2 Kiireellisten lastensuojelun palvelujen saatavuus	21
8.3 Lastensuojelun sosiaalityön asiakasmitoitus	22
8.4 Ammatillinen osaaminen	22
8.5 Lapsen ja vanhemman osallisuus	23
8.6 Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku	24
8.7 Asiakassuunnitelmien ajantasaisuus	25
8.8 Asiakassuunnitelmien mukaisten palveluiden järjestäminen	25
8.9 Tasalaatuinen ja laadukas palvelu	25
8.10 Kirjaaminen	26
8.11 Työhön tarvittava tuki	27

Helsinki

8.12 Muut palvelut.....	28
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	29
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta ...	29
9.3 Rekrytointi	30
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä.....	30
9.5 Henkilöstön rokotukset.....	31
10 Tukipalvelut.....	32
10.1 Toimitilat.....	32
10.2. Toimistopalvelut.....	33
11 Tietoturva ja tietosuoja	33
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	34
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely	34
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	34
12. Seuranta ja raportointi.....	35
13. Arkistointi.....	35
14. Suunnitelman hyväksyntä.....	35

Liite 1

Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä.....	36
--	----



Johdanto

Omaavolvonalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omaavolvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omaavolvonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omaavolvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omaavolvontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omaavolvontasuunnitelma 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-,terveys- ja pelastustoimialan yhdistetty omaavolvonta- 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.

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

Lastensuojelun sosiaalityön suunnitelma on laadittu siten, että sen laatimista varten koottiin työryhmä, jonka jäseniksi valittiin lastensuojelun sosiaalityön alayksiköiden ja työyksiköiden lähiesihenkilöitä. Päällikkö ohjasi työskentelyä ja osallistui suunnitelman laatimiseen.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään kunkin sosiaalityön alayksikön yhteistoimintarakenteissa.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Lastensuojelun sosiaalityö / päällikkö Aule Lille

Itä-etelä / aluepäällikkö Minna Cukurs

Kallio 1: Eeva Tuovinen, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, Toinen Linja 4 g

Kallio 2: Tuomas Eirola, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, Toinen Linja 4 g

Kallio 3: Bettina von Kraemer, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, Toinen linja 4 g

Vuosaari 1: Katja Sonck, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste, Kahvikuja 3 b

Vuosaari 2: Mia Manninen, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste, Kahvikuja 3 b

Itäkatu 1: Leena Vallinkoski, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun toimipiste, Tallinnanaukio 1

Itäkatu 2: Eija Kuukasjärvi, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun toimipiste, Tallinnanaukio 1

Kumpula 4: Marisa Liesimaa, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Kumpula 5: Anni Mäntykivi, vs. johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Kumpula 6: Marja Turunen, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Länsi-pohjoinen / aluepäällikkö Tarja Pelkonen

Lassila 1: Anneli Laurila, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste, Kaupintie 11

Lassila 2: Anne Carlander, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste, Kaupintie 11

Malmi 1: Annika Pätiälä, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste, Ala-Malmin tori 2 a

Malmi 2: Niina Kurkivuori, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste, Ala-Malmin tori 2 a

Malmi 3: Tiina Nurminen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste, Ala-Malmin tori 2 a

Maunula 1: Riikka Pyykönen, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste, Suursuonlaita 1

Maunula 2: Aimo Jauho, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste, Suursuonlaita 1

Kumpula 1: Outi Harju-Koskelin, vs. johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Kumpula 2: Kirsti Tonttila, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Kumpula 3: Anne Nuolikoski, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Keskitetty työ / aluepäällikkö Saara Keränen

Toivo 1: Veera Vettenranta, johtava sosiaalityöntekijä, Kettutie 8

Toivo 2: Marja-Liisa Tiainen, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Toivo 3: Jani Törmä, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Varpu: Maarit Koskinen, johtava sosiaalityöntekijä, Kumpulantie 13

Lastensuojelun asiakkaiden päivystys: Silja Remes, johtava sosiaalityöntekijä, Säästöpankinranta 2

Lastensuojelun sosiaalityön psykoterapeutit: Jarmo Salonen, johtava psykoterapeutti, Kumpulantie 13

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

Helsinki

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 §.)

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. Asiakkaaksi tullaan lastensuojelutarpeen arvioinnin kautta. Arviointiprosessi aloitetaan, kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. 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. Lapsen etua tarkastellaan työskentelyn kaikissa vaiheissa.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tapaa lasta säännöllisesti henkilökohtaisilla tapaamisilla. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja osallisena työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Lastensuojelun sosiaalityön sisältöä ja tavoitteita sekä asiakkuuden tarvetta arvioidaan asiakastapaamisissa. Tärkein työväline lapsen asiakkuuden tarpeen määrittelyssä on asiakassuunnitelma, joka laaditaan jokaiselle asiakkaalle. (Ks. alaluku 7.2.)

Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Keskustelun ohella lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi käyttää myös toiminnallisia menetelmiä. Lastensuojelun toimipisteiden tilat on pyritty tekemään lapsiystävällisiksi. Tapaamisia järjestetään myös lapsen luontaisessa kasvuympäristössä esimerkiksi kotona, harrastuspaikoissa, päiväkodissa tai koulussa. Lastensuojelun sosiaalityön lisäksi perheellä on tarvittaessa mahdollista saada myös muita tukitoimia, esimerkiksi tehostettua perhetyötä.

Lapsen asiakasprosessissa 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 lievimmän puuttumisen periaate ja lastensuojelun lähtökohtana on, että lapsi voisi asua kotona, mikäli se on hänen etunsa mukaista.

4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat viranomaiset vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja osana sitä asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja osallistuu siten omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden

edistämiseen. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatupoikkeamista. Palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Lastensuojelun sosiaalityössä 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 (JulkiSuosikki). Joillakin työntekijöillä on aiemman tutkintonsa perusteella ministeriön myöntämä erillisvapaus toimia sosiaalityöntekijänä. Määräaikaisesti tilapäisenä sosiaalityöntekijänä voi toimia sosiaalityön opiskelija, jolla on suoritettuna perus- ja aineopinnot sekä opintoihin liittyvä asiakastyön harjoittelu.

Lastensuojelun sosiaalityön työryhmissä toimii asiakaspohjaan perustuva määrä sosiaalityöntekijöitä (5–7). Jokaisen lastensuojelun sosiaalityön työryhmän esihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä, joka valvoo ja tukee tiimensä työntekijöiden työskentelyä ja työn laatua lastensuojelulain näkökulmasta sekä Helsingin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan yhteisten ohjeiden mukaisesti.

Johtavien sosiaalityöntekijöiden esihenkilönä toimii kunkin alayksikön lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö. Aluepäällikköiden esihenkilönä toimii lastensuojelun sosiaalityön yksikön päällikkö.

Vuoden 2024 alusta tuli voimaan lastensuojelulain muutos, joka edellyttää, että kunkin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla voi olla korkeintaan 30 asiakasta. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä viikoittain ja uudet asiakkaat jaetaan sosiaalityöntekijöille, joilla on asiakkaita alle lakisääteisen enimmäismitoituksen. Lastensuojelun sosiaalityön alayksiköiden aluepäälliköt ja lastensuojelun sosiaalityön päällikkö käyvät säännöllisesti läpi kaikkien sosiaalityön tiimien sekä yksittäisten työntekijöiden asiakasmäärät. Tällä tavalla lakisääteinen asiakasmitoitus tarkistetaan ja varmistetaan.

5 Laadunhallinta

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

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

Lastensuojelussa esihenkilöt seuraavat säännöllisesti lakisääteisen sosiaalityön toteutumista asiakastyön laadun varmistamiseksi. Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään työssä jaksamisessa.

Helsinki

Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla Fiilari ja Kunta10-kyselyllä. Työn laadun varmistamiseksi sosiaalityöntekijöillä on ryhmätyönohjaukset ja säännölliset tapaamiset oman esihenkilön kanssa. Lastensuojelun sosiaalityötä tehdään moniammatillisissa työryhmissä systemisen lastensuojelun orientaation mukaisesti. Sosiaalityöntekijän tukena toimii Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiantuntijaryhmä sekä Haastavat erot -konsultaatioryhmä. Lapsen asioista vastaavilla sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus saada tukea seniorisosiaalityöntekijöiltä ja toimialan juridisesta tuesta. Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esihenkilönsä osallistuvat erilaisiin lisä- ja täydennys koulutuksiin sekä oman työnsä kehittämiseen.

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

Työn vaikuttavuutta ja tuottavuutta kehitettäessä hyödynnetään eri tavoin saatua ja kerättyä asiakaspalautetta ja henkilöstökokemusta.

6 Riskienhallinta

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii siitä, 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. Lastensuojelussa on laadittu Henkiseen väkivaltaa puuttumisen toimintaohje.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Helsinki

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

Haittatapahtumien käsittelyyn sisältyy keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa asianosaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

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 1) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilölle ja linjajohdolle, mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeen mukaan 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.

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 tehdyt lastensuojelun sosiaalityötä koskevat epäkohtailmoitukset käsitellään viipymättä siinä työyksikössä, jossa epäkohta on ilmennyt. Käsittely kuuluu

Helsinki

kyseisen yksikön lähiesihenkilön työtehtäviin ja hän ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä.

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu lapsen edun valvonta koko asiakasprosessin ajan, jonka vuoksi sosiaalityöntekijän velvollisuutena on tehdä epäkohtailmoitus Spro-järjestelmään aina, kun lapsen saamassa palvelussa tunnistetaan epäkohta. Epäkohtailmoitukset käsitellään siinä yksikössä, johon ilmoitus kohdistuu. Kunkin yksikön esihenkilökokouksissa ja tarvittaessa yhteistoimintakokouksissa käsitellään kootusti kaikki saapuneet ja tehdyt Spro-ilmoitukset.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä kokoontuu kuukausittain lastensuojelun johtajasta ja päälliköistä koostuva Asiakasturvallisuus-ryhmä, jossa käsitellään kuukauden aikana tulleet Spro- ja Haipro- ilmoitukset sekä tullessiin muistutuksiin ja kanteluihin annetut vastaukset. Asiakasturvallisuus ryhmässä sovitaan myös tarvittavista johtamistoimenpiteistä muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin liittyen ja seurataan toimenpiteiden toteutumista.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on johdon, esihenkilöiden ja työsuojeluorganisaation työkalu työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla tehdään ja käsitellään työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteutetaan ja päivitetään työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoidaan turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja sekä tehdään 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 Työsuojelupakkiin ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Turvallisuuspoikkeamien käsittely kuuluu kyseisen yksikön lähiesihenkilön työtehtäviin ja hän ryhtyy ilmoituksen vaativiin toimenpiteisiin viipymättä. Mikäli epäkohta ei ole poistettavissa lähiesihenkilön toimenpiteillä, hän siirtää asian käsittelyn ylemmälle tasolle. Tehtyjä turvallisuuspoikkeamia käsitellään säännöllisesti esihenkilö- ja yhteistoimintakokouksissa.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Asiakkaan oikeudet ja oikeusturva

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista ja avustettava lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori

Helsinki

oikeusavun piiriin taikka huolehdittava siitä, että lapselle haetaan lastensuojelulain 22 §:ssä tarkoitetuissa tilanteissa edunvalvojaa (Lastensuojelulaki 24 §).

Lapsen oikeuksien toteutumista valvovat lapsen vanhemmat, huoltajat, muu edunvalvoja, toimijat sosiaaliviranomaisessa, sosiaali- ja potilasasiavastaavat sekä valvontaviranomaiset. Lapselle ja hänen lailliselle edustajalleen ja huoltajalleen on viipymättä annettava tieto lastensuojelulain mukaisten päätösten ja toimenpiteiden sisällöstä ja perusteista sekä käytettävissä olevista muutoksenhaku- ja oikeussuojakeinoista sekä mahdollisuuksista oikeusavun saamiseen. (Lastensuojelulaki 32 a §.)

Lapsella, hänen vanhemmillaan, huoltajillaan, muulla edunvalvojalla tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus lastensuojelun toiminnasta, mikäli hän kokee tai havaitsee lastensuojelussa huonoa kohtelua tai muita epäkohtia. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti, mutta sitä varten on laadittu erillinen lomake, jota on suositeltava käyttää. Muistutus toimitetaan osoitteeseen kirjaamo@helsinki.fi.

Kantelun havaituista lastensuojelun tekemistä virheistä tai laiminlyönneistä voi tehdä valvontaviranomaiselle, joita lastensuojeluasioissa ovat Aluehallintovirastot ja Eduskunnan oikeusasiamies. Kantelun takia asiassa tehty päätös ei muutu, mutta valvontaviranomainen voi antaa sosiaaliviranomaiselle hallinnollista ohjausta oikeasta ja suositeltavasta menettelytavasta. Kantelu voi johtaa myös kurinpidollisiin seuraamuksiin. Kanteluaika on pääsääntöisesti kaksi vuotta, mutta harkinnallaan valvontaviranomainen voi ottaa tutkittavakseen myös tätä vanhempia tapahtumia koskevan kantelun.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava antaa ohjausta ja neuvontaa oikeuksien toteutumiseksi sekä muistutuksen, kantelun, oikaisuvaatimuksen ja valituksen tekemiseen (ks. yhteystiedot Helsingin kaupungin internet-sivuilla).

Tietosuoja-asioissa neuvoja ja ohjausta antaa tietosuojavaltuutettu ja tietosuojavaltuutetun toimistossa työskentelevät muut asiantuntijat. Tietosuojavaltuutetulle voi ilmoittaa epäkohdista tietojen käsittelyssä. Tietosuojavaltuutettu on ohjeistanut, että asiassa tulee olla ensin yhteydessä rekisterinpitäjän tietosuojavastaavaan (ks. yhteystiedot Helsingin kaupungin internet-sivuilla). Myös lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelupisteet neuvovat tiedollisiin oikeuksiin liittyvien asioiden vireyttämisessä Helsingin kaupungilla.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma, joka tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Käytännössä asiakassuunnitelma on tarkistettava ja sitä on muutettava aina kun lapsen ja perheen tuen tarve oleellisesti muuttuu. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. (Lastensuojelulaki 30 §.) Lastensuojelun sosiaalityössä asiakassuunnitelmia tehdään lastensuojelun avohuollon asiakaslapsille, huostaan otetuille sekä jälkihuollossa oleville lapsille.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joiden pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatus tai palvelusuunnitelma. Lapsi tai huoltaja voivat olla eri mieltä tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä, jolloin nämä eriävät näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös suunnitelman lapsen henkilökohtaisista tapaamisista.

Huostaan otetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleen yhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 30 §.)

Huostaan otetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana.

Jälkihuollossa olevaa lasta tai nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. (Lastensuojelulaki 30 §.)

Asiakassuunnitelma on tärkeä jokaisessa lapsen asiakkuuden eri kohdissa, esimerkiksi asiakkuuden alussa, palveluita haettaessa, tavoitteiden saavuttamista arvioitaessa, lapsen ja perheen tilanteen muuttuessa, lapsen sijaishuoltoon sijoittamisen yhteydessä ja moniammatillisessa työskentelyssä. Asiakassuunnitelma toimii myös palvelujen hakemisen perustana, sillä välttämättömät lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut niiden tarpeen lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. Lastensuojelun palveluista tehdään aina päätös, olipa se myönteinen tai kielteinen. Päätös annetaan tiedoksi asianosaisille. Myös lapsen asiakassuunnitelma on annettava tiedoksi kaikille asianosaisille

Lastensuojelun asiakkuuden perusteena on aina se, että lapsen huoltajien, vanhempien tai muiden läheisten tai peruspalveluiden ja sosiaalihuollon palveluiden lapsen suojele ei ole riittävää, vaan lapsi tarvitsee lastensuojelun sosiaalityötä, tukitoimia ja palveluja.

Lastensuojelun asiakkuus lopetetaan silloin, kun on saavutettu asiakassuunnitelman mukainen riittävän pysyvä muutos lapsen elämässä, jolloin lastensuojelun asiakkuutta ja tukea ei enää tarvita. Lastensuojelun asiakkuus päättyy viimeistään, kun lapsi täyttää 18 vuotta. Lastensuojelun jälkihuollon asiakkuuden osalta lapsella on oikeus jälkihuoltoon 23 ikävuoteen asti. Jälkihuolto-oikeudesta säädetään lastensuojelulaissa (Lastensuojelulaki 75 § - 77§).

7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Lastensuojelun sosiaalityössä selvitetään lapsen toivomukset ja mielipide sekä otetaan ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti ja niin, 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. (Lastensuojelulaki 20 §.)

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. (Lastensuojelulaki 20 §, 39 a §, 42 §.)

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. (Lastensuojelulaki 22 §.)

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Lastensuojelussa 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.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ovat liikkumisvapauden rajoittaminen, yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, kiinnipitäminen, eristäminen ja erityinen huolenpito.

Helsinki

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.

7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali - ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea 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 on annettava 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 asiansa otetaan käsittelyyn, hänen asiansa käsittelyyn on varattu aikaa ja hän saa kiireetöntä palvelua ja asiakkaan asiaan paneudutaan.

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

Lastensuojelussa pyritään kunnioittamaan asiakkaan toiveita esimerkiksi tapaamispaikasta ja asian käsittelytavasta. Asiakkaan hyvää kohtelua on asiakkaan kuuntelemista ja vaikeiden tunteiden vastaanottamista sensitiivisesti.

Hyvää kohtelua on, että asiakkaalla on riittävästi tietoa siitä, miten hänen lastensuojelun prosessinsa etenee, mihin lastensuojelun työskentelyllä pyritään ja mitkä ovat työskentelyn tavoitteet. Asiakkaalla tulee olla tiedossa, kuka käsittelee hänen asiaansa ja mitä työskentely sisältää.

Lastensuojelun tehtävä on suojella lasta ensisijaisesti yhteistyössä vanhempien ja lapsen läheisten kanssa. Lastensuojelussa lapsen ja vanhempien näkemykset saattavat olla keskenään ristiriidassa ja lastensuojelun näkökulmasta vanhemmat ja lastensuojelu näkevät lapsen edun eri tavoin. Siitä huolimatta lastensuojelussa pyritään työskentelemään lasta ja vanhempaa kunnioittavasti ja avoimesti puhuen ristiriitaisistakin näkemyksistä lapsen edun mukaisesti.

Sosiaalityöntekijältä odotetaan avoimuutta ja rehellisyyttä asiakkaan asian käsittelemisestä ja työskentelystä. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään ja

Helsinki

asiakkaalla on niihin oikeus. Asiakas voi esittää oman näkemyksen kirjauksista ja asiakkaan näkemys tulee kirjata asiakkaan tietoihin. Hyvää kohtelua on esimerkiksi asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Lastensuojelussa asiakkaana on lapsi ja jokaisella asiakkaana olevalla lapsella on vastuusosiaalityöntekijä, joka tapaa lasta säännöllisesti kahden kesken. Sosiaalityöntekijä selvittää lapsen mielipidettä ottaen huomioon lapsen ikätason. Lapsen mielipiteen selvittämiseen voidaan käyttää esimerkiksi lapsen ikätasoista kerrontaa tukevia menetelmiä.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, hän voi ottaa asia puheeksi sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijällä 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, sosiaaliammiehen, 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

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.

Helsingin lastensuojelussa lapsen osallisuus omassa asiassa on keskeinen laatutekijä. Lapsi on osa omaa perhettään, joten lapsen huoltajien, vanhempien ja muiden lapsen läheisten osallisuus lastensuojeluasiassa on tärkeä laatutekijä. Lastensuojelussa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että lapsella on mahdollisuus osallistua omaan asiaansa itselleen sopivalla tavalla, 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 päätöksiä valmisteltaessa kuullaan ja selvitetään asianosaisten mielipiteet, mutta lopullisessa päätöksenteossa voidaan joutua tekemään päätös asianosaisten mielipiteen vastaisesti. Tällaisessa tilanteessa asianosaiselle voi syntyä kokemus siitä, että hän ei ole tullut kuulluksi. Lastensuojelun päätöksissä on aina valitusmahdollisuus.

Lastensuojelun tavoitteena on luoda luottamuksellinen suhde lastensuojelun asiakaslapseen ja lapsen läheisiinsä niin, että he kokevat tulevansa kuulluiksi ja nähdyiksi

Helsinki

”omina itsenään” ja että heidän itse esittämät asiat ymmärretään heidän tarkoittamallaan tavalla. Usein lapsi tarvitsee tukea lastensuojelun työntekijältä oman mielipiteensä ilmaisemiseen lastensuojelun asiakkuuden aikana. Neuvotteluissa on varmistettava lapsen osallisuus ja mielipiteen kuuleminen esimerkiksi niin, että tuetaan lasta neuvottelussa mielipiteen esille tuomisessa, tai sitten tuodaan jo ennen neuvottelua kuullut lapsen mielipiteet neuvotteluun.

Lastensuojelussa pyritään kaikin keinoin hyvään yhteistyöhön lapsen läheisten kanssa. Joissakin tilanteissa lastensuojelun sosiaalityöntekijän on tavattava lasta vastoin huoltajien tahtoa. Lastensuojelulaissa tällaiset tilanteet on tarkoin määritelty ja sosiaalityöntekijä tiedottaa niistä asianosaisille lain mukaisesti.

Lapsen kuulluksi tulemista ja osallistumista vahvistetaan lastensuojelussa käyttämällä vuorovaikutuksen tukena siihen sopivia menetelmiä kuten erilaisia kuvakortteja, pelejä, piirtämistä jne. Käytössä on 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 tulee toteutua myös lapsen asioiden ja mielipiteiden kirjaamisessa lapsen asiakirjoihin. Asianosaisilla on oikeus kaikkiin lapsen lastensuojelun asiakirjoihin.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen etua tilanteissa, jossa se on ristiriidassa vanhempien etujen kanssa. Sosiaalityöntekijän on käsiteltävä lapsen kertomusta erityisen hienotunteisesti ja harkiten. 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. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhemmat ja muut läheiset tarvitsevat myös tukea.

Lastensuojelun sosiaalityön yksiköt keräävät asiakkailtaan asiakaspalautetta erilaisilla kyselyillä. Lastensuojelun 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 työntekijöille, mutta lastensuojelun työntekijät myös kysyvät ryhmiltä näkemyksiä lastensuojelun toimintatapoihin. Kokemusasiantuntijaryhmät esittävät näkemyksiään myös Helsingin kaupungin poliittisille päättäjille ja valtakunnallisesti.

Helsinki

Helsingin lastensuojelussa 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 kaupungin lastensuojelussa toteutetaan 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.

7.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- 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 potilasasiavastaavaan, 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. Vastaavat 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.

Lastensuojelun sosiaalityön virka-aikainen päivystys puh. **09 310 62040**

Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten kiireellinen ja päivystyksellinen sosiaalityö.

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

Helsinki

muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi.

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

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

1. Lapsikeskeisyys: Työskentelyn 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 huomioiduksi 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 sosiaalityössä toteutetaan lastensuojelulain mukaista 0–17-vuotiaiden avohuollon, sijaishuollon ja jälkihuollon sosiaalityötä. Lastensuojelun sosiaalityön tavoitteena on yhdessä lapsen, tämän läheisten ja verkoston kanssa parantaa lapsen hyvinvointia ja turvata lapsen oikeuksien toteutumista. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän keskeinen tehtävä on olla lapsen puolella koko asiakasprosessin ajan. Sosiaalityöntekijä pysyy ensisijaisesti samana, vaikka lapsen tarpeiden mukainen palvelu asiakkuuden aikana muuttuu.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan keskeisimmät asiakasprosessien riskit ja toimenpiteet, jolla niitä pyritään ehkäisemään. Lisäksi suunnitelmassa nimetään, kenen vastuulla on seurata riskien ehkäisyn toimenpiteitä ja miten ongelmatilanteissa toimitaan.

8.1 Siirtymävaiheet

1.1.2024 alkaen lastensuojelun sosiaalityö jatkuu samassa yksikössä riippumatta siitä, tarvitseeko 0–17-vuotias lapsi avohuollon, sijaishuollon tai jälkihuollon palveluja. Yhdennetyllä lastensuojelun sosiaalityöllä vähennetään siirtymävaiheita asiakasprosessin aikana, jotta lapsikohtainen tilannearviointi voi täydentyä ja asiakassuhde ei katkea palvelun muutosten vuoksi.

Lastensuojelutarpeen arviointia toteutetaan edelleen erillisessä yksikössä ennen lastensuojelun sosiaalityön alkamista. Kaikissa siirtymävaiheissa riskinä on, että asiakkaan saama palvelu viivästyy.

Ratkaisu lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta tehdään lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojelun sosiaalityön asiakkuus alkaa välittömästi, kun asiakkuuden tarve on todettu ja palvelulähete lastensuojelun sosiaalityöhön on laadittu. Lastensuojelun sosiaalityön asiakasohjaus toteutuu keskitetysti aluepäälliköiden kautta. Tällöin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voidaan nimetä mahdollisimman nopeasti ja lastensuojelulaissa määritellyn asiakasmitoituksen mukaisesti. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö käsittelee päivittäin oman alueensa uudet palvelulähetteen ja ohjaa ne työryhmiin. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa päivittäin omaan työryhmäänsä saapuneita palvelulähetteen ja työryhmänsä asiakastilannetta. Johtava sosiaalityöntekijä nimeää lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä asiakasmitoituksen mukaisesti enintään viikon sisällä ja kiireellisissä tilanteissa välittömästi.

Asiakkaan edun ja hyvän yhteistyön vahvistamiseksi pyritään sopimaan neuvottelu tiedon siirtämiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välillä pian asiakkuuden alkuvaiheessa. Neuvotteluille voi olla hankalaa löytää aikaa nopealla aikataululla. Jos neuvottelua ei saada järjestettyä kohtuullisessa ajassa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä aloittaa työskentelyn työntekijöiden yhteisen keskustelun jälkeen. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on yhteydessä asiakasperheeseen kahden viikon sisällä asiakkuuden aloittamisesta ja panostaa siirtymävaiheeseen tapaamalla asiakasta henkilökohtaisesti riittävän usein. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa ja varmistaa tiimiin tulevien uusien asiakkuuksien aloitustyöskentelyn asianmukaisuuden sosiaalityöntekijän henkilökohtaisten tapaamisten sekä asiakirjojen perusteella.

Kun lapsen lastensuojelun asiakkuus päättyy, asiakasohjausta muihin palveluihin toteutetaan erillisten ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan siirrot muihin kuin lastensuojelun palveluihin tehdään mahdollisimman ennakoidusti ja yhteistyössä vastaanottavan palvelun kanssa. Sosiaalityön esihenkilöt seuraavat säännöllisesti SPro-ilmoituksia ja asiakaspalautteita sekä tarkistavat yhteistyökäytäntöjä tehden ennakolta tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

8.2 Kiireellisten lastensuojelun palvelujen saatavuus

Lastensuojelun sosiaalityössä on riskinä, että kiireellisten tilanteiden selvittäminen viivästyy tai se ei ole tasalaatuista suunnitelmallisen työn tuoman paineen vuoksi.

Helsinki

Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä kiireellisten tilanteiden selvittäminen on keskitetty lastensuojelun asiakkaiden päivystyksen työyksikköön 1.1.2024 alkaen.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa kiireellisesti ilman palvelutarpeen arviointia, kun lastensuojeluasian vireille tulon takia ryhdytään kiireellisiin toimiin. Kiireellisissä tilanteissa välttämätön tieto välitetään lastensuojelutarpeen arvioinnista lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikölle, jotta lapselle voidaan valita hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä viipymättä. Kiireellinen lastensuojelun toimenpiteiden tarve arvioidaan lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä.

Lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä käsitellään virka-aikana kaikki lastensuojelun sosiaalityön yksikössä asiakkaana olevien lasten lastensuojeluilmoitukset ja tehdään arvio kiireellisten palvelujen tarpeesta. Tällä tavalla varmistetaan, että vaikka lapsen oma sosiaalityöntekijä olisi estynyt, kiireellisiä palveluita ryhdytään järjestämään viipymättä. Tarvittaessa lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä valmistellaan kiireelliset päätökset ja toteutetaan kiireelliset toimenpiteet lapsen edun mukaisesti. Kaikki lastensuojeluilmoitukset siirretään ensiarvion jälkeen lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille jatkokäsiteltäväksi asianosaisten kanssa ja huomioitavaksi suunnitelmallisessa asiakastyössä.

8.3 Lastensuojelun sosiaalityön asiakasmitoitus

Jokaisella lastensuojelun sosiaalityön asiakkaalla on nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Vuoden 2024 alusta lähtien yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 30 lasta asiakkaana. Asiakasmitoituksen tavoitteena on turvata lastensuojelun asiakkaiden palvelut ja sosiaalityöntekijän mahdollisuus tehdä vaikuttavaa työtä. Riskinä on, että merkittävää määrää lastensuojelun sosiaalityöhön osoitettuja sosiaalityöntekijän vakansseista ei pystytä täyttämään ja työntekijävajeen takia asiakasmitoitusta ei voida toteuttaa.

Asiakasmitoituksen varmistamiseksi Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä on luotu seurantajärjestelmä. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö seuraa reaaliaikaisesti alueensa työyksiköiden asiakasmääriä ja työtilannetta suhteessa sosiaalityöntekijöiden määrään. Samoin johtava sosiaalityöntekijä seuraa reaaliaikaisesti oman työyksikkönsä asiakasmääriä ja työtilannetta. Ensisijaisesti työmäärää tasataan työryhmän sisällä. Uusia asiakkaita jaetaan ainoastaan sosiaalityöntekijöille, joilla on asiakkaita alle lakisääteisen enimmäismitoituksen. Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö esittelee ajantasaiset tiedot asiakasmitoituksen toteuttamisesta ja sosiaalityöntekijöiden rekrytointitilanteesta viikoittain lastensuojelun ja perhesosiaalityön johtajalle.

Lastensuojelun sosiaalityön yksikössä on tehty varautumissuunnitelma asiakasturvallisuuden ja oikea-aikaisten palvelujen varmistamiseksi, mikäli riski toteutuisi. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäälliköt ovat vastuussa tilanteen ajantasaisesta seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista, jotta varautumissuunnitelman käyttöönoton tarvetta voidaan arvioida ja suunnitella jo ennakoivasti.

8.4 Ammatillinen osaaminen

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu vaatii laajaa ammatillista osaamista. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tunnettava keskeinen lainsäädäntö ja kyettävä pitämään lapsi työskentelyn keskiössä asiakasprosessin kaikissa vaiheissa. Yhdennetty lastensuojelun sosiaalityö edellyttää niin avohuollon, sijaishuollon kuin 0–17-vuotiaan lapsen jälkihuollon palvelun tuntemista. Sosiaalityössä tarvitaan myös ymmärrystä lapsen kehityksestä ja siihen vaikuttavista riski- ja suojaavista tekijöistä.

Puutteellinen osaaminen voi johtaa siihen, että lapsi ja perhe saattavat jäädä esimerkiksi puutteellisen neuvonnan ja palvelun varaan. Luottamuksen rakentuminen sosiaalityöntekijän ja lapsen välillä vie oman aikansa. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan erityistä taitoa kohdata ja rakentaa vuorovaikutusta erilaisten ja eri-ikäisten lasten kanssa.

Lastensuojelun sosiaalityölle on laadittu täydennyskoulutusmalli, jonka tarkoituksena on varmistaa tasalaatuinen ja suunnitelmallinen osaamisen vahvistaminen tehtävän edellyttämällä tavalla. Täydennyskoulutusmalli sisältää velvoittavia osioita, joiden sisältämät moduulit vastaavat perustehtävään kuuluvaan osaamistarpeeseen sekä vapaaehtoisia osioita lisäkoulutuksena tehtäväkohtaisen osaamisen kehittämiseen. Täydennyskoulutusmalli on laadittu ammattiryhmittäin.

Työntekijäkohtainen suunnitelma tarvittavasta täydennyskoulutuksesta tehdään esihenkilön kanssa työntekijän aiemman koulutuksen, osaamisen ja työhön tarvittavan ammattitaidon kehittämisen ja ylläpitämisen perusteella. Koulutuksiin osallistumista seurataan mm. vuosittain kehityskeskusteluissa sekä kuukausittain järjestettävillä henkilökohtaisilla tapaamisilla.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän täydennyskoulutus koostuu seuraavista osioista:

- Vaikuttavan lastensuojelun ja perhesosiaalityön perusteet
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön keskeinen lainsäädäntö
- Lastensuojelun asiakasprosessi
- Asiakastyön menetelmät ja taidot
- Digitaidot ja tietojärjestelmät
- Lapsen kasvu ja kehitys
- Päihteet, riippuvuudet ja mielenterveyshäiriöt
- Lähisuhdeväkivalta ja kaltoinkohtelu
- Muut keskeiset ilmiöt lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä
- Esihenkilötyö ja johtamisen kehittäminen
- Työn sujuvuus ja työhyvinvointi
- Muu ammatillinen osaaminen

8.5 Lapsen ja vanhemman osallisuus

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että lapsen osallisuus toteutuu työskentelyn aikana. Lapsen henkilökohtaiset tapaamiset varmistavat sen, että työskentely ei ole liian aikuiskeskeistä ja lapsen elämään ratkaisevasti vaikuttavia päätöksiä ei tehdä tuntematta lasta. Lapselle kerrotaan, mistä työskentelyssä on kyse ja miten hän on siihen osallinen. Lapsen kuulemisen ja mielipiteen selvittämisen tulee toteutua koko prosessin

Helsinki

aikana, ei vain irrallisina ja juridisina toimenpiteinä. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat sosiaalityöntekijöiden asiakastyötä ja ohjaavat työskentelyä lapsen osallisuuden varmistamiseksi.

Uusia sosiaalityöntekijöitä rekrytoitaessa ja perehdyttäessä kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän vuorovaikutustaitoihin. Täydennyskoulutusmalliin sisältyy koulutusta lapsen oikeuksien varmistamisesta ja lapsen osallisuuden eri muodoista riittävällä tavalla ja ikätasoisesti prosessin eri vaiheissa.

Lapsikeskeisessä lastensuojelun sosiaalityössä mukana ja osallisina ovat lapsen vanhemmat. Työskentelyn onnistumiseksi vanhemmat tarvitsevat tietoa lastensuojeluprosessin vaiheista, työskentelyn syistä ja tavoitteista, heihin kohdistuvista odotuksista ja suunnitelluista toimenpiteistä. Työskentelyssä pyritään luottamukseen ja hyvään yhteistyöhön.

Asiakassuunnitelmaa laatiessa vanhemmat otetaan mukaan työskentelyyn ja heidän mielipiteensä kirjataan osaksi suunnitelmaa. Sijaishuollon aikana vanhemmalle laaditaan oma vanhemman asiakassuunnitelma hänen kuntoutumisensa ja vanhemmuutensa tukemiseksi.

Systeemisen toimintamallin mukaan lapsen ja vanhempien on mahdollista osallistua systeemiseen viikkokokoukseen, missä peilataan mahdollisia toimintamalleja ja niiden vaikutuksia lapsen ja perheen tilanteeseen.

Sosiaalityöntekijä tapaa jokaista lasta henkilökohtaisesti ja vastaa omien asiakkaidensa osalta asiakassuunnitelmassa mainittujen tapaamisten toteutumisesta. Lapsen kahdenkeskisinten tapaamisten toteutumista seurataan työryhmässä, alueellisesti ja koko lastensuojelun sosiaalityön tasolla.

8.6 Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku

Viranomaisyhteistyön toimimattomuus ja yhteistyön pulmat heikentävät asiakkaan saamaa palvelua monin eri tavoin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaan tilanteesta tai palveluista ei päästä yhteiseen ymmärrykseen. Myös lapsen tai vanhemman näkemykset saattavat jäädä huomiotta. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on varmistaa tiedonkulku asiakkaan ja muun verkoston kesken. Tavoitteena on yhteinen asiakassuunnitelma ja yhteisesti jaettu ymmärrys asiakkaan tarpeista. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä pyytää yhteistyökumppaneilta lausunnot ja muuta kirjallista materiaalia arvioidakseen lapsen edun mukaista työskentelyä.

Päälliköt, aluepäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat siitä, kuka huolehtii yhteistyön periaatteiden sopimisesta eri yhteistyökumppanien kanssa, sekä tiedon välittämisestä eri viranomaisten toiminnan periaatteista. Yhteistyöohjeet on koottu Lastensuojelun ja perhesosiaalityön sisäiseen Intraan, jossa ne ovat työntekijöiden saatavissa.

8.7 Asiakassuunnitelmien ajantasaisuus

Sosiaalityöntekijät vastaavat asiakassuunnitelmien lakisääteisestä päivittämisestä. Asiakassuunnitelma laaditaan viimeistään kuukauden sisällä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta käytettävissä olevilla tiedoilla ja se päivitetään aina lapsen tai perheen tilanteen muuttuessa. Asiakassuunnitelmassa huomioidaan erityisesti muutokset lapsen huolenpidossa, tukitoimissa ja mahdollisessa sijaishuoltoapaikassa.

Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat säännöllisesti työryhmänsä sosiaalityöntekijöiden asiakassuunnitelmien voimassaoloa ja ajantasaisuutta, ja raportoivat niistä aluepäällikölle neljä kertaa vuodessa. Johtavat sosiaalityöntekijät ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin asiakassuunnitelmien saattamisesta ajan tasalle.

8.8 Asiakassuunnitelmien mukaisten palveluiden järjestäminen

Asiakassuunnitelmat ovat sosiaalityön ja asiakkaiden keskeinen dokumentti lastensuojelun sosiaalityössä. Asiakassuunnitelmissa määritetään lapsen ja perheen tuen tarpeet ja palvelut. On olemassa riski, että asiakassuunnitelmaa ei laadita aidosti yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas ei ole välttämättä motivoitunut suunnitelman tavoitteisiin tai ymmärtänyt suunnitelmaa. Myös asiakassuunnitelmaan määritellyt palvelut voivat olla sellaisia, joita asiakas ei kykene tai halua ottaa vastaan, jolloin avopalveluiden toteuttaminen ei ole mahdollista. Riskinä voi olla myös se, ettei asiakkaalle tarjota hänen tarpeitaan vastaavia palveluja.

Avopalveluiden asiakasohjauksen tehtävänä on tukea lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää parhaan mahdollisen palvelun saamiseksi. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla on tuntea lapsen ja perheen tilanne. Asiakasohjauksen vastuulla on tuntea palveluvalikko ja tukea sosiaalityöntekijää sopivan palvelun löytämisessä lapsen edun mukaisesti. Sosiaalityöntekijän arvioinnin tueksi on koostettu palvelukuvaukset ja palveluihin ohjaavat kriteerit.

Sijaishuollon asiakasohjaus vastaanottaa lasten paikkavaraukset sijaishuoltoon. Lastensuojelulain mukaisesti lapselle pyritään tarjoamaan ensisijaisesti sijaishuoltopaikka perhehoidossa, mikäli se on lapsen edun mukaista. Muussa tapauksessa järjestetään laitoshoidoa.

8.9 Tasalaatuinen ja laadukas palvelu

Palvelun vaikuttavuuden mittaaminen kattavasti on tärkeä, mutta haastava tehtävä. Yksilökohtaisen palvelun vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sosiaalityön arviointia ja palautteen keräämistä tulee kehittää, jotta saadaan enemmän tietoa, ovatko toimenpiteet parantaneet asiakkaiden toimintakykyä ja vähentäneet lastensuojelun tarvetta. Asiakastietojärjestelmän raportointia kehitetään yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa.

Helsinki

Samassa palvelussa olevat eri asiakkaat voivat saada eri laatuista, tai eri tavalla vaikuttavaa palvelua. Riski voidaan tunnistaa asiakkaan antaman palautteen perusteella ja työntekijän tai työnantajan havainnon perusteella. Riski voi tulla näkyviin myös laadun mittauksessa. Riskinä sijaishuollon järjestämisessä on palvelun heikko laatu, palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeeseen tai palvelua ei kyetä tarjoamaan. Tasalaatuisen palvelun saamiseen vaikuttavat useat eri tekijät, muun muassa työntekijän oma toiminta ja suhde asiakkaaseen, asiakasmäärä sekä asiakastyötä tekevien resurssivaje. Tasalaatuisen palvelun vahvistamiseksi on laadittu palvelukuvauksia sekä esimerkkikriteerejä palveluiden hakemisen ja päätöksenteon tueksi.

Sijaishuollon palvelun laatuun liittyvän riskin toteutumista ennaltaehkäistään sijaishuollon asiakasohjauksen ja valvonnan tekemillä säännöllisillä ohjaus- ja valvontakäynneillä sijaishuoltoapaikkoihin. Käyntien yhteydessä kuullaan myös lasten näkemykset sijaishuollosta. Asiakasohjaukseen kertyvä sijaishuoltoapaikkojen tuntemus mahdollistaa lapsen tarpeiden mukaisen sijaishuoltoapaikan osoittamisen hänelle. Helsingin kaupungin omien sijaishuollon palvelujen lisäksi sijaishuoltoapaikkoja hankitaan ostopalveluna sijaishuoltoapaikkojen riittävyyden turvaamiseksi.

Kun sijaishuoltoapaikassa toteutuu riski, sijaishuollon asiakasohjaus pyytää epäkohtailmoituksen takia sijaishuoltoapaikalta selvityksen ja tekee tarvittaessa tarkastuskäynnin yksikköön sekä esittää yksiköltä vaadittavat korjaavat toimenpiteet.

Sosiaalityön esihenkilöt seuraavat säännöllisesti SPro-ilmoituksia, asiakaspalautteita, asiakasmääriä ja resurssitilannetta sekä tekevät tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

8.10 Kirjaaminen

Asiakastyön laadukas ja ajantasainen kirjaaminen on osa ammattilaisen lakisääteistä asiakastyötä ja se varmistaa asiakastyön ajantasaisen suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan sekä valvonnan. Asiakastyön kirjaamista vahvistetaan täydennyskoulutuksilla, joita tarjotaan säännöllisesti. Kirjaamisen toteutumista ja laatua valvotaan auditoinneilla, valvontakäynneillä ja yhteisillä kehittämistilaisuuksilla.

Lastensuojelun sosiaalityön yksikön asiakastyötä tekeviä työntekijöitä on ohjeistettu viivytyksettömästä ja riittävästä kirjaamisesta. Asiakasasiakirjoihin tulee kirjata kaikki lastensuojelun toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset tiedot. Kirjausten laajuus ja tarkkuus tulee tapauskohtaisesti arvioida ja toteuttaa lapsen yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja tilanearvioon perustuen. Tarpeettomien tietojen kirjaamista tulee välttää. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakastapaamisissa, -puheluissa ja -neuvotteluissa pyritään reaaliaikaiseen kirjaamiseen. Mikäli reaaliaikainen kirjaaminen ei ole mahdollista, kirjaukset tehdään saman tai seuraavan työpäivän aikana. Akuuteissa ja kriisiytyneissä asiakasprosesseissa tulee priorisoida työtehtävät siten, että ainakin alustavat kirjaukset saadaan asiakastietojärjestelmään saman päivän aikana. Lapsen asiakassuunnitelma tulee kirjata, tallentaa ja lähettää tiedoksi kaikille asianosaisille viimeistään kahden viikon aikana asiakassuunnitelman neuvottelun pitämisen jälkeen. Kiireellisissä tilanteissa viivytyksettä tai viimeistään viiden työpäivän aikana. Kaikki asiakaspäätökset tulee olla valmisteltuna ja

Helsinki

hyväksyttynä asiakastietojärjestelmässä ennen päätöksen täytäntöönpanoa. Lähiesihenkilöiden vastuulla on seurata kirjaamisvelvoitteiden toteutumista kaikkien työntekijöiden osalta.

Lastensuojelun sosiaalityön kirjaamiskäytänteitä seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Kerran vuodessa yksikössä järjestetään kirjaamisen auditointi, jolloin kehittämistarpeita kartoitetaan satunnaisen otannan avulla. Esihenkilöt toteuttavat auditoinnin ja kehittämistarpeet kerätään yhteen koko lastensuojelun sosiaalityön yksikön osalta. Lastensuojelun sosiaalityön esihenkilökokouksessa päätetään auditoinnin perusteella tehtävistä kehittämistoimista ja muista toimenpiteistä.

8.11 Työhön tarvittava tuki

Lastensuojelun sosiaalityössä on riskinä, että laajat osaamisvaatimukset ja laissa määritelty virkavastuu kuormittavat yksittäistä työntekijää, mikä osaltaan voi johtaa työntekijöiden vaihtuvuuteen. Tällä on vaikutusta asiakkaan saamaan palveluun ja sen laatuun. Sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamiseen kohdistetaan erityistä tukea. Tavoitteena on näin myös parantaa työntekijöiden veto- ja pitovoimaa.

Lastensuojelun sosiaalityön yksikössä on kehitetty työhön tarjottavaa tukea, ja pyritään varmistamaan riittävä tuki kaikille. Lähiesihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdytyskokonaisuudesta laatimalla työntekijälle henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman. Perehdytyksessä on mukana koko työryhmä ja sovitusti muita ammattilaisia. Uusi työntekijä osallistuu täydennyskoulutusmallin mukaisiin ensimmäisen vuoden koulutuksiin, joilla varmistetaan tehtävän vaativuuden mukainen perehtyminen. Uudelle työntekijälle voidaan nimetä mentori oman tiimin tai yksikön sisältä.

Lähiesihenkilö tarjoaa työntekijälle henkilökohtaista tukea yksilöllisten tarpeiden ja asiakastyön vaatimusten mukaisesti. Moniammatillisen tiimin systeminen työskentely mahdollistaa tuen ja avun vaativien asiakastilanteiden käsittelyyn ja säännöllinen ryhmätyönohjaus vahvistaa ammatillista kehittymistä ja työhyvinvointia.

Kiireellisissä asiakastilanteissa suunnitelmallisen sosiaalityön tiimien työntekijät saavat apua lastensuojelun asiakkaiden päivystyksen tiimistä, jossa hoidetaan kaikkien lastensuojelun sosiaalityön asiakkuudessa olevien lasten virka-aikainen kiireellisten palveluiden ja tuen arviointityö.

Lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät voivat tarvittaessa saada työpari- tai konsultaatitukea seniorisosiaalityöntekijöiltä. Lastensuojelun sosiaalityön seniorisosiaalityöntekijä-toimintamalli mahdollistaa sosiaalityöntekijälle tukea asiakastyön vaativiin tilanteisiin sekä tilannearviointiin palveluiden rajapinnoilla: ajantasaista tietoa lainsäädännöstä, ilmiöistä, toimintamalleista, palveluvalikoista jne. Seniorisosiaalityöntekijä tuo asiakastilanteisiin erikoisalueellaan tietoon, tutkimukseen ja kokemukseen perustuvaa osaamista ja tarjoaa tukea perusteluiden sanoittamiseen asiakastilanteissa ja dokumentoinnissa.

Lastensuojelun tilannearviointiin ja lasten tarpeiden mukaisten palveluiden suunnitteluun lastensuojelun sosiaalityöntekijät saavat tukea asiantuntija- ja ohjausryhmistä ja lapsen

Helsinki

edun mukaisten palveluiden järjestämiseen asiakasohjausyksiköstä. Juridista tukea tarjoavat lastensuojeluun perehtyneen lakimiehet, asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyen saa apua oman tiimin Apotti-tukihenkilöltä tai yksikön Apotti-koordinaattoreilta. Toimistopalveluiden tuki toteutuu kaikissa toimipisteissä työskentelevien toimistosihiteereiden toimesta.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteiset sekä lastensuojelun sosiaalityön omat toimintaohjeet ja apumateriaalit on kerätty kootusti Sotepe:n intra-sivuille kaikkien työntekijöiden hyödynnettäväksi.

8.12 Muut palvelut

Terveyden- 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.

Ostopalveluna tuotetut palvelut

Oman toiminnan lisäksi Helsingin lastensuojelussa hankitaan ostopalveluina lastensuojelun sijaishuollon palveluja ja palveluja käytettäväksi avohuollon tukitoimena. 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 omiin avopalveluihin ja sijaishuoltoyksiköihin, sekä ostopalveluna tuotettuihin avopalveluihin ja sijaishuoltoon. 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 ja useimmat avohuollon tukitoimenpiteenä käytettävät 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 takia valvonta pyytää sijaishuoltopaikan selvityksen ja tekee tarvittaessa tarkastuskäynnin yksikköön sekä esittää yksiköltä vaadittavat korjaavat toimenpiteet. Valvontatyöryhmä tekee yhteistyötä muiden kuntien sekä aluehallintovirastojen kanssa.

Lastensuojelun sosiaalityön työntekijät toteuttavat lapsikohtaista valvontaa kaikkien ostopalveluita saavien asiakkaiden osalta yksilöllisesti. Lapsikohtainen valvonta sisältää palvelun laadun ja vaikuttavuuden arviointia suhteessa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

Jos palvelussa havaitaan epäkohtia, asiasta ilmoitetaan lastensuojelun valvonta- ja asiakasohjaus yksikköön laajempien valvontatoimenpiteiden käynnistämiseksi.

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 terveysalan 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
Lastensuojelun sosiaalityö	
Sosiaalityöntekijä	160
Seniorisosiaalityöntekijä	5
Sosiaaliohjaaja	14
Apottikoordinaattori	1
Läheisneuvonpidon koordinaattori	1
Psykoterapeutti	5
Johtava sosiaalityöntekijä	25
Johtava psykoterapeutti	1
Lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö	3

Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Yhteensä	216

9.3 Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti 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 sosiaalityön keskeinen riskitekijä on henkilökunnan saatavuus, vaihtuvuus ja osaaminen. Lastensuojelun asiakkaan oikeus laadukkaaseen lastensuojelutyöhön lastensuojelulain ja Helsingin lastensuojelun sosiaalityön 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. Lastensuojelun 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. Lastensuojelun sosiaalityössä on käytössä sosiaalityöntekijöiden perehdytyskokonaisuus, jossa kiinnitetään erityistä huomiota asiakassuunnitelmiin, 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 uhistasiakkaan 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- ja potilasturvallisuudesta. Asiakkailla, 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 käytävissä 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 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. Esihenkilöiden tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot vuosittain ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

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

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan 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. Ennaltaehkäisyä toimii mahdollisimman kattavasta rokotussuojasta huolehtiminen ja esimiesten suorittama seuranta. Tarvittaessa esimiehet ryhtyvät ohjeistusten mukaisesti 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. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan toimintojen kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

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

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

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

Helsinki

sekä vaativien asiakastilanteiden purkaminen. Sosiaalityön tiimien esimiehineen tulee sijoittua toistensa välittömään läheisyyteen. Lisäksi työtilojen käyttö suunnitellaan työturvallisuus huomioiden.

Kyetäkseen tekemään laadukasta työtä sosiaalityöntekijät tarvitsevat riittävän määrän taustatyöpisteitä ja riittävät säilytystilat käyttöönsä. Monitoimitiloissa tulee olla työpisteiden lähettävillä 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 kahdelle sosiaalityön yksikölle, sekä lastensuojelun palveluille ja lastenkotitoiminnalle. Toimistopalvelut sijoittuvat hallintoon keskitettyihin toimistopalveluihin. Kunkin työryhmän toimintaa johtaa toimistoesimies.

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.

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

11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Työntekijöiden 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.

Lähiesihenkilö valvoo oman yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö 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. Lähiesihenkilö 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-, terveys- ja pelastustoimialan 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. Allekirjoittajana on lastensuojelun sosiaalityön päällikkö.

14. Suunnitelman hyväksyntä

Aule Lille

lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

28.5.2024



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, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

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

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

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

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Helsinki

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