



# **Lemmilän lastenkodin omavalvontasuunnitelma**



## Sisällys

Johdanto.....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	6
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	7
3.1 Perushuolenpito.....	7
3.2 Yksilöhoito – omahoitajuus .....	8
3.3 Yhteistyö vanhempien ja lähiomaisten kanssa, yhteistyövelvoite.....	8
3.4 Yhteisöhoito -Arjen yhteisöllisyys .....	8
3.5 Koulunkäynti .....	9
3.6 Toiminnallisuus .....	9
3.7 Kesätyöt .....	9
4 Johtamisjärjestelmä.....	10
5 Laadunhallinta .....	10
6 Riskienhallinta.....	13
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	13
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen .....	13
6.2.1 HaiPro .....	14
6.2.2 SPro.....	14
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely .....	15
6.2.4 Työsuojelupakki.....	16
6.3 Korjaavat toimenpiteet .....	17
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	17
7.1 Palvelutarpeen arviointi .....	17
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	18
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	19
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen .....	20
7.5 Asiakkaan kohtelu .....	21
7.6 Osallisuus.....	22
7.7 Sosiaali ja potilasasiamies.....	23
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta .....	24
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	24
8 Palvelun sisällön omavalvonta.....	25
8.1 Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määrääjät.....	25

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	26
Terveyden- ja sairaanhoito.....	26
Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito .....	26
Hygieniakäytännöt .....	27
Lääkehoito .....	28
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	28
Ravitseminen .....	29
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	29
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet .....	30
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut .....	31
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	31
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	31
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	32
9.3 Rekrytointi .....	32
9.3.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	33
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä.....	33
9.5 Henkilöstön rokotukset .....	34
10 Tukipalvelut .....	34
10.1 Toimitilat.....	34
10.2 Kuljetukset .....	35
11 Tietoturva ja tietosuoja .....	36
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen .....	37
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely .....	37
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	37
12. Seuranta ja raportointi .....	38
13. Arkistointi .....	38
14. Suunnitelman hyväksyntä .....	38
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla .....	39
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä .....	40
Liite 3 Lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite .....	42



## Johdanto

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

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

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

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

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

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

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

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



## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

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

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain seuraavasti: Lastensuojelun sosiaalityö (palvelutarpeen arviointi, avohuolto ja sijoituksen sosiaalityö) Tehostettu perhetyö/perhetyö Perhekuntoutus Muut perheiden tukipalvelut Lasten vastaanotto Nuorten vastaanotto Perhehoito Lastenkotitoiminta: Malmin lastenkoti, Riihenkulman lastenkoti, Naulakallion lastenkoti, Hyvösen lastenkoti, Teinilän lastenkoti, Outamon lastenkoti ja Lemmilän lastenkoti.

- Lemmilä on osana Helsingin kaupungin lastensijaishuoltoa, yksi Helsingin kuudesta lastenkodista. Lemmilä soveltuu kouluvaikeuksissa oleville lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat turvallisen laitospäristön ja etäisyyttä Helsingistä. Lemmilässä on kaksi osastoa ja opetusviraston alainen Lemmilän koulu.
- Työn vaikuttavuutta on parannettu lastenkotitoiminnan hoito- ja kasvatussuunnitelmalla vuodesta 2016. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteita tarkastellaan lapsen kuukausiarvioinnissa yhdessä lapsen kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteita käytetään viikoittaisissa kotiharjoittelusuunnitelmissa. Kotiharjoittelusuunnitelmalla tuetaan lapsen ja vanhempien yhteydenpitoa ja yhdessäoloa. Kotiharjoittelusuunnitelma laaditaan ennen jokaista kotiharjoittelua yhdessä lapsen ja vanhemman/hoitajan kanssa. Kotiharjoittelun jälkeen arvioidaan kotiharjoittelun onnistuminen. Työn vaikuttavuutta pyritään tehostamaan yhteistyöllä Lemmilän koulun kanssa. Opettaja osallistuu hks-neuvotteluun kouluasioiden osalta, koulun ja osaston yhteistyössä laaditaan erityisopetuksen yksilökohtaiset tavoitteet ja koulupalavereissa arvioidaan koulun ja lastenkodin rakenteiden vaikuttavuutta sekä kuinka oppilaat ovat koulutyössään onnistuneet. Osastojen ryhmätyönohjaus tukee myös työn vaikuttavuutta.
- Johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain seuraavasti:

Lastensuojelun sosiaalityö (palvelutarpeen arviointi, avohuolto ja sijoituksen sosiaalityö)

Tehostettu perhetyö/perhetyö

Perhekuntoutus

Muut perheiden tukipalvelut



Lasten vastaanotto

Nuorten vastaanotto

Perhehoito

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

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

Omaevalvontasuunnitelmaa on työstetty vuodesta 2015 yhdessä lastenkotitoiminnan ja muiden lastenkotien kanssa. Omaevalvontasuunnitelmaa on työstetty myös yhdessä lastenkotien henkilökunnan kanssa. Lemmilän lastenkodissa omaevalvontasuunnitelmaa on käsitelty esimieskokouksissa, osastokokouksissa ja koko talon yhteiskokouksissa. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Omaevalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön edustajien/henkilöstön kanssa ja omaevalvontasuunniteltu on käsitelty Lemmilän toimintatapojen mukaisissa yt-kokouksissa, yhteiskokouksissa henkilöstön kanssa. Omaevalvontasuunnitelmia käsitellään ja arvioidaan yhteiskokouksissa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Suunnitelma on nähtävillä Jukolan ja Kestilän osastojen asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelma löytyy Päätalon toimistosta. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla [www.hel.fi/sote](http://www.hel.fi/sote) sekä toimintayksikköjen omilla verkkosivuilla. Omaevalvontasuunnitelmassa kerrotaan lapsille ja näiden vanhemmille. Omaevalvontasuunnitelma käsitellään osastoittain kaksi kertaa vuodessa yhdessä lasten kanssa.

Koko omaevalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökuntapalavereissa. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään välittömästi toimintojen muuttuessa. Mikäli vuoden aikana ei muutoksia tapahdu, päivitetään suunnitelma vuosittain toiminnan itsearviointin suorittamisen yhteydessä. Päivitetyt/tarkastetut omaevalvontasuunnitelmat hyväksytetään lastenkotitoiminnan päälliköllä. Vastuu omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on yksikön esimiehellä.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Yksikön katuosoite: Lemmiläntie 3

Postinumero: 05950

Postitoimipaikka: HYVINKÄÄ

Vastuhenkilö (puhelin ja sähköposti): Matti Seppälä, 040-5319485, [matti.seppala@hel.fi](mailto:matti.seppala@hel.fi)

### 3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteenamme on, että:

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

Lemmilän lastenkoti soveltuu kouluvaikeuksissa oleville lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat turvallisen laitospäristön ja etäisyyttä Helsingistä. Lemmilän tehtävänä on taata jokaiselle lapselle ja nuorelle turvallinen kasvuympäristö, jossa lapsen/nuoren tasapainoinen arki ja koulunkäynti mahdollistuvat. Lasten ja nuorten hoidossa, kasvatuksessa ja kuntouttamisessa pidetään tärkeänä mahdollisimman tasapainoista ja toimivaa arkielämää, ts. vakaita ja turvallisia kasvu- ja kehitymisoloja sekä jatkuvuutta. Lemmilän toiminnassa korostetaan Helsingin kaupungin arvoja ja eettisiä periaatteita, kuten asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus, vanhempien ja läheisten kunnioittaminen sekä osallistuminen. Lastenkodin toiminnassa korostuu lisäksi rehellisyys ja avoimuus.

Lastenkodin hoidollinen viitekehys perustuu THL:n terapeuttiseen laitospäistuksen mallinnukseen. Näiltä osin toiminnan keskiöön nousee:

- Turvallisen, luottamuksellisen suhteen luominen lapseen
- Ennakoitavan, johdonmukaisen asuinympäristön tarjoaminen turvallisessa, hyvässä ilmapiirissä (osasto)
- Traumaattisiin kokemuksiin liittyvä vakauttava työskentely
- Lapsen tunteiden ja käyttäytymisen välisten yhteyksien tunnistaminen ja ymmärtäminen
- Lapsen tunteiden ja käyttäytymisen säätelyn tukeminen
- Uudenlaisten, hyvinvointia paremmin tukevien toimintamallien harjoittelu ja omaksuminen • Muutoksen mahdollisuuksiin uskomisen, toivon ylläpitäminen

#### 3.1 Perushuolenpito

Ruoka, puhtaus, oma huone, riittävä lepo, ulkoilu ja säännöllinen päivärytmi luovat hoidon perustan. Päivärytmin perustana on koulunkäynnin aloittaminen arkisin klo 8.30. Koulupäivän jälkeen tehdään ohjaajien avustuksella läksyjä. Päivällisen jälkeen klo 16.00 alkavat vapaa-ajantoiminnot. Klo 20.00 lukien on iltapala ja iltatoimet. Nukkumaan mennään yksilöllisesti klo 21–22.30.

### 3.2 Yksilöhoito – omahoitajuus

Hoito perustuu jokaisen lapsen yksilölliseen kohtaamiseen ja hyvään vuorovaikutukseen. Jokaisella lapsella on omahoitaja sekä asiakassuunnitelman mukaiset yksilölliset tavoitteensa, jotka ohjaavat hoitoa ja kasvatusta. Tavoitteet tarkistetaan yhteisissä neuvotteluissa. Yksilöllisyys korostuu lapsen ja omahoitajan suhteessa. Omahoitaja on lapsen luottoaikuinen, joka vastaa myös yhteistyöstä vanhempien kanssa. Omahoitaja jakaa lapsen kanssa arjen kokemuksia ja tunteita, tukee koulunkäyntiä ja vapaa-aikaa sekä tulevaisuuden suunnitelmien tekemistä. Kaiken kaikkiaan omahoitaja tukee yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti lapsen iänmukaista kehitystä.

### 3.3 Yhteistyö vanhempien ja lähiomaisten kanssa, yhteistyövelvoite

Yhteistyö lapsen biologisten vanhempien kanssa on tärkeää lapsen tasapainoisen kehityksen turvaamiseksi ja sijaishuollon onnistumiseksi. Lasten ja vanhempien turvallista yhteydenpitoa tuetaan sekä pyritään tekemään yhteistyötä vanhempien kanssa mahdollisuuksien mukaan. Lemmilän sijaitessa 65 kilometriä Helsingistä, on erityisen tärkeää, että vanhemmilla ja lähiomaisilla on tieto Lemmilän arjen toiminnasta ja toimintatavoista. Lastenkodin toiminnan tulee näyttäytyä vanhemmille ja omaisille avoimena ja läpinäkyvänä. Vanhempia tuetaan yhteistyöhön, osallistumaan neuvotteluihin, lapsen syntymäpäiville sekä koulun joulu- ja kevätjuhliin. Omahoitaja huolehtii ensisijaisesti perheen ja omaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Osastolta omahoitaja ja muut työntekijät ovat, pääosin puhelimitse, lähes päivittäin yhteydessä vanhempiin. Yhteydenpidossa vanhempiin työntekijä kertoo lapsen ja myös osaston/Lemmilän mäen yleiset kuulumiset. Arkinen yhteydenpito koostuu monista pienistä ja vähän suuremmista asioista, sisältäen keskustelua mm lapsen harrastuksista ja vapaa-ajanvietosta sekä ennen kaikkea onnistumista. Lapsen käydessä kotiharjoittelussa viikonloppuisin, käsitellään vanhemman ja lapsen kanssa tulevan kotiharjoittelun sovituja asioita, kuten kotiintuloajat ja pienet kotiaskareet. Tarvittaessa kotiharjoittelun aikana ollaan yhteydessä vanhempaan ja lapseen. Kotiharjoittelun jälkeen arvioidaan kotiharjoittelun onnistuminen.

### 3.4 Yhteisöhoito -Arjen yhteisöllisyys

Arjen yhteisöllisyys lähtee toisten huomioimisesta, vuorovaikutuksesta ja yhdessä tekemisestä. Arjen yhteisöllisyyttä on koulunkäynti Lemmilän koulussa. Osasto muodostaa oman pienyhteisön, jossa harjoitellaan ryhmätilanteita sekä tehdään kodinhoidollisia tehtäviä. Kaikkien osien summasta muodostuu Lemmilän mäki, jossa kaikki, niin lapset kuin aikuiset, toimivat samalla puolella.



## Helsinki

Lemmilän mäki, lastenkodin ja koulun miljöö on turvallinen. Lemmilän mäellä lapset ja nuoret voivat harrastaa monenlaisia asioita.

Lemmilän lastenkodin ja koulun sijaitessa samalla tontilla, maalaisympäristössä, kaukana lasten omista kodeista, muodostuu lastenkodin lasten arki Lemmilä-keskeisistä elementeistä. Vaikka Lemmilän koulu tekee viikoittain retkiä ja moni lapsi käy harrastamassa lähikunnissa, on arki suurelta osin Lemmilän mäellä. Kun toimitaan sisäoppilaitosmaisesti, on tärkeää positiivinen yhteisöllisyys, jolloin jokainen lapsi kokee olonsa turvalliseksi ja itsensä yhteisön jäseneksi.

### 3.5 Koulunkäynti

Lemmilän lastenkodin yhteydessä toimii Hyvinkään opetustoimen Puolimatkan koulun alainen sivukoulu, Lemmilän koulu. Lemmilän sijoitukseen liittyy oleellisesti koulunkäynti ja koulun käynnistä kunnialla selviytyminen. Hyvin monella lapsella koulunkäynti on heikolla pohjalla ja poissaoloja on kertynyt liiaksi. Lemmilän koulussa suhtaudutaan vakavasti koulunkäyntiin. Koulussa tehdään ahkerasti töitä ja kiritään kiinni asioissa, joissa on jääty jälkeen. Koulussa suoritettua koulutyön lisäksi Lemmilän koulussa tehdään paljon retkiä ja toiminnassa suuntaudutaan koulun ulkopuolelle. Osa oppilasta käy koulua yleisen opetussuunnitelman mukaisesti, mutta osan opetusta yksilöllistetään. Lemmilän koulusta tulee kotitehtäviä, joita tehdään koulun jälkeen n. klo 14.30–15.30. Lemmilän koulun tavoitteena on valmentaa oppilas sellaiseen tasoon, että tämä pärjää peruskoulun suorittamisen jälkeen esim. ammattikoulussa.

### 3.6 Toiminnallisuus

Tavoitteena on saada jokaiselle lapselle oma harrastus tai herättää henkiin vanha harrastus. Hyvinkään seutu tarjoaa monipuoliset harrastusmahdollisuudet. Myös Lemmilän mäellä voi harrastaa monta lajia. Liikunnan harrastamiseen on pallokenttä, jääkiekkokaukalo, koulun kenttä sekä liikuntasali. Lisäksi mäellä on biljardisali, remonttipaja sekä soittokämppä. Lemmilän vaihteleva ja mäkinen maasto, etenkin korkealle kohoava Linnanmäki tarjoaa talvisin vauhdikkaat pulkkamäet. Lemmilän maastossa voi ajaa myös krossimopolla ja – moottoripyörällä. Kerran viikossa iltaisin pidetään ns. Reijon kerho, jossa korjataan mopoja ja muita laitteita sekä tehdään metallitöitä. Viime vuosina Ilmiö-teatterin kanssa on toteutettu teatteri -yhteistyötä.

### 3.7 Kesätyöt

## Helsinki

Kesätyössä nuoret harjoittelevat oikean työn tekemistä esim. talonmies -ohjaajan, keittäjän tai laitospulaisen avustuksella. Kesätoilla on rakennettu terasseja, sekä kunnostettu piha-alueita. Kesätyö voidaan toteuttaa myös Lemmilän ulkopuolella. Viime vuosina nuoret ovat olleet kesätyössä mm. urheilupuistoissa, uimahalleissa ja päiväkodeissa.

### 4 Johtamisjärjestelmä

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

Lemmilän lastenkoti on kaksiosastoinen ja samassa pihapiirissä on Lemmilän koulu. Lemmilän lastenkoti ja koulu muodostavat molemmat erilliset hallinnolliset yksiköt, mutta koulukotityyppisen toiminnan kannalta lastenkodin ja koulun yhteistyö on välttämätöntä.

Lemmilän ollessa kaksiosastoinen, muodostavat osastojen vastaavat ohjaajat yhdessä lastenkodinjohtajan kanssa lastenkodin johdon. Johtajalla on kokonaisvastuu ja vastaavat ohjaajat vastaavat osastoistaan ja sijaistavat johtajaa. Johtajan ja vastaavien ohjaajien yhteiset kokoukset ovat viikoittain. Kerran kuukaudessa pidetään esimieskokous (ESKO), johon osallistuu myös yhteistoimintavastaava. Kerran kuukaudessa kokoontuu myös laajennettu esimieskokous, johon osallistuvat johtaja, vastaavat ohjaajat ja psykologi. Lemmilän lastenkodin työpaikkakokous, Yhteiskokous, pidetään kuukausittain ja tavoitteena on koko henkilökunnan osallistuminen. Lastenkodin keittäjän, laitospulaisen ja talonmiehen kanssa johtaja ja vastaavat ohjaajat kokoontuvat keittiöpalaverissa kerran kuukaudessa.

Hoito- ja ohjaustyön kannalta keskeisinä ovat osastojen Jukola ja Kestilä osastokokoukset, joita pidetään noin kaksi kertaa kuukaudessa.

Lastenkodin ja koulun yhteistyössä pidetään koulupalaveri kerran kuukaudessa. Kokoukseen osallistuu lastenkodin esimiehet, psykologi, rehtori ja koulun henkilökunta. Lisäksi opettajat osallistuvat muutaman kerran vuodessa osastokokouksiin ja rehtori/opettajat tarvittaessa lastenkodin yhteiskokoukseen.

Viikoittain/kuukausittain pidettävien kokouksien lisäksi Lemmilän lastenkodissa pidetään aamuraportti kolmasti viikossa, maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina. Raportti on alle puolen tunnin mittainen ja siihen osallistuu johtaja, osastojen työntekijöitä ja keittäjä, laitospulaiset ja talonmies. Aamuraportilla käydään lävitse osastojen ja lastenkodin akuutit, yleiset asiat. Aamuraportin jälkeen osastojen työntekijät, johtaja ja psykologi pitävät lyhyen asiakastyön raportin.

### 5 Laadunhallinta

## Helsinki

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

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

Sijaishuollon asiakasohjausyksikkö valvoo osana omavalvontaa myös Helsingin kaupungin omaa lastenkotitoimintaa. Valvontakäynneillään sijaishuollon asiakasohjaus mm. haastattelee lastenkotiin sijoitettuja lapsia, työntekijöitä ja lapsen asioista vastaavia sosiaalityöntekijöitä. Valvontakäynneistä laaditaan ohjaus- ja valvontamuistio, joissa todetaan mm. lastenkodin vahvuudet, kehittämiskohdat ja mahdolliset korjaamista vaativat epäkohdat. Asiakasohjaus tekee tarvittaessa myös tarkastuskäynnin lastenkotiin epäkohtailmoituksen johdosta.

### Perehdyttäminen:

Uusi työntekijä perehdytetään Lemmilän perehdytysmallin mukaisesti. Alle kuukauden työsuhteessa olevat työntekijät perehdytetään pikaperehdytysmallin mukaisesti, yli kuukauden työsuhteessa olevat laajemman Lemmilän lastenkodin perehdytysmallin mukaisesti. Perehdytys käsittää lastenkodin johtajan perehdytyksen, vastaavaan ohjaajan perehdytyksen ja ohjaajan perehdytyksen. Lisäksi keittäjä ja laitospulaiset perehdyttää ruokahuoltoon ja kodinhoitoon liittyvissä asioissa. Uuden työntekijän kanssa toteutetaan lisäksi turvallisuuskierros, jossa läpikäydään turva- ja talotekniikkaan liittyvät asiat.

### Täydennyskoulutus

Täydennyskoulutus tukee ammatillista kehittymistä ja edistää osaamista suhteessa perustehtävään. Sosiaali- ja terveystoimiala järjestää ja ostaa täydennyskoulutusta. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista. Helsingin kaupungin omat koulutukset ovat työntekijälle maksuttomia. Työntekijä sopii oman esimiehensä kanssa koulutukseen osallistumisesta. Koulutusten tavoitteena on vahvistaa työntekijän ammattitaitoa sekä jakaa osaamista työryhmien käyttöön ja ottaa menetelmiä käyttöön. Kaikista koulutuksista tehdään koulutushakemus. Koulutushakemus toimii sekä ilmoittautumisena että kerryttää työntekijän koulutusrekisteriä.

Helsingin kaupungin tarjoaman lastenkotihoidon peruskoulutukset:

Lääkehoidon koulutukset lääkehoitolupaa varten

Paloturvallisuuskoulutus

Ensiapukoulutus

Avekki

Terapeuttisen laitospedagogian koulutus

Hygieniapassi

Apottikoulutus

Dokumentoinnin koulutus

Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet

Lisäksi työntekijälle rakentuu oma henkilökohtainen kehityssuunnitelma Onni-keskusteluissa.

## Helsinki

Lastenkotitoiminta tarjoaa peruskoulutusten lisäksi esimerkiksi: Neuropsykiatrinen valmentaja ART DKT trauma- ja kriisityön koulutus päihdekoulutus.

### Onni-keskustelut

Jokainen työntekijä käy lähiesimiehensä kanssa kerran vuodessa Onni-keskustelun. Onni-keskustelun tarkoituksena on selkiyttää työntekijän kauden tärkeimmät tehtävät, tavoitteet ja odotukset. Lisäksi keskustellaan avoimesti työtilanteesta ja osaamisesta, arvioidaan työsuoritusta, annetaan ja saadaan rakentavaa palautetta. Lisäksi jokaisen työntekijän kanssa laaditaan konkreettinen osaamisen kehittämisen suunnitelma Työryhmissä käydään myös vuosittain ryhmäkehityskeskustelut.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa toimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta (nelimaali). Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.

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

Vuonna 2016 Helsingin lastenkodoissa käyttöönotettu hoito- ja kasvatussuunnitelma luo lastenkotien yhtenäistä laatupohjaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa keskeisenä on vaikuttavuuden arviointi. Hks:n lisäksi lastenkodeissa toteutetaan vuosittain yhdessä päihdearvio ja SDQ-arviointi, joiden toteuttamista vastaa lastenkotien psykologit. Samoin lastenkotitoiminnasta on osallistuttu Lape-hankeeseen ja mm. Fattoren menetelmää on pilotoitu. Lisäksi sisäisiä ohjeita, perehdytyskäytännöt ja –materiaalia päivitetään säännöllisesti. Viimeisten parin vuoden aikana on laadittu lääkehoitosuunnitelmat, kehitetty kotiuttamismalli ja tehty dokumentointiohje.

Yhteisesti kehitettyjen laadunhallintamenetelmien lisäksi Lemmilän lastenkodissa korostuu Lemmilän puitteen tuomat lisäpainotukset. Lemmilän sijaitessa etäällä Helsingistä ja sen muodostessa Lemmilän koulun kanssa koulukotityyppisen miljöön, korostuvat lasten kotiharjoittelun ja kouluyhteistyö osana laadunhallintaa. Koska Lemmilästä ei ole mahdollista käydä arkisin kotona, korostuu viikonloppujen kotiharjoitteluiden merkitys. Kun lisäksi sijoituksen perusteena usein on etäisyys Helsingistä, korostuvat kotiharjoittelun entisestään. Ennen jokaista kotiharjoittelua ohjaaja on yhteydessä vanhempaan/vanhempiin ja keskustelee tulevan kotiharjoittelun tavoitteista. Kotiharjoittelun tavoitteet voivat liittyä kotiintuloaikoihin, pieniin kotitehtäviin, vanhempien kanssa yhdessä oloon ja tekemiseen sekä esim. päihteidenkäyttöön. Kotiharjoittelun tavoitteet käydään lävitse myös lapsen kanssa. kotiharjoittelun tavoitteet laaditaan kirjallisesti ja ne toimitetaan kotiin. Vastaavasti viikonlopun kotiharjoittelun jälkeen arvioidaan kotiharjoittelun onnistumista. Kun hoito- ja kasvatussuunnitelma toteutetaan kahdesti vuodessa ja kuukausiarviot kuukausittain, toteutuu vuodessa noin 30–45 yhdessä laadittua kotiharjoittelusuunnitelmaa ja arviota.

Toimittaessa yhdessä Lemmilän koulun kanssa, toteutuu laadunhallinta osin kahden eri hallintokunnan yhteistyönä. Lastenkodin ja koulun yhteistyötä toteutetaan mm. koulupalavereissa sekä oppilaan yksilökohtaisissa opetuksen järjestelyissä, kuten opetuksen yksilöllistämässä.

## Helsinki

Lastenkodin laadunvalvontaa toteuttaa monet mittarit ja ohjaustyön jatkuva kehittäminen. Menetelmällisten toimenpiteiden lisäksi lastenkodin laadunhallinta perustuu avoimuudelle ja läpinäkyvyydelle ja kunnioittavana suhtautumisena asiakkaisiin ja näiden vanhempiin.

### Lääkehoitosuunnitelmat

Lemmilässä toteutetaan Helsingin lastensuojelun laitoshuollon ja asumisharjoittelun lääkehoitosuunnitelman mukaista luvanvaraista lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on auditoitu lastenkotitoiminnassa sovitun mallin mukaisesti. Lastenkodin sairaanhoitajat perehdyttävät uudet työntekijät lastenkodin lääkehoitoon. Osastolla nimetty henkilö ja vastaava ohjaaja huolehtivat osastollaan lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lastenkodissa lääkehoitoa saa toteuttaa työntekijä, jolla on voimassa oleva lääkehoitolupa.

## 6 Riskienhallinta

### 6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

### 6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

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

## Helsinki

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

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

### 6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

Asiakasturvallisuutta vaarantava vaaratapahtuma tulee ilmoittaa mahdollisimman nopeasti. Ilmoitus tehdään lähiesimiehelle, vastaavalle ohjaajalle tai lastenkodin johtajalle. Varallaolojärjestelmän myötä Lemmilän lastenkodissa on ilmoitus mahdollista tehdä välittömästi, myös virka-ajan ulkopuolella. Ilmoitukset käydään lävitse esimieskokouksessa ja yhteiskokouksissa. Asiakasturvallisuutta pyritään parantamaan jatkuvasti. Asiakasturvallisuus on teemana esillä jokaisen asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Vastaavasti Lemmilän lastenkodin osalta asiakasturvallisuutta on pyritty parantamaan henkilökunnan koulutuksen ja työtä ohjaavien ohjeiden (mm. lääkehoitosuunnitelma, väkivalta- ja vaaratilanne) avulla.

### 6.2.2 SPro

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

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

## Helsinki

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

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

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

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

Lemmilän lastenkodissa ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti. Tiistaisin pidettävässä esimieskokouksessa voidaan käydä lävitse viikon aikana tapahtuneet ilmoitukset. Lemmilän lastenkodissa ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta otetaan vastaan virka-aikana ja varallaolossa virka-ajan ulkopuolella. Ilmoituksen myötä arvioidaan asian vakavuus ja kiireellisyys sekä tarve välittömille työnjohdollisille toimenpiteille. Jos ilmoituksessa ilmenee lasten välistä väkivaltaa tai lapselle merkittävää vaaraa tai haittaa, tulee asiassa toimia välittömästi. Tällaisissa tilanteissa ilmoitetaan myös lapsen sosiaalityöntekijälle ja huoltajalle.

### 6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 yhdeksi tavoitteeksi on asetettu, että vuoteen 2021 mennessä vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta.

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

#### 6.2.4 Työsuojelupakki

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

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

Työtapa- turma- ja turvallisuuspoikkeamailmoitukset tulevat esimiehille usein ensin suullisesti/pu- helimitse, kun työntekijä ilmoittaa esim. turvallisuuspoikkeamasta. Tuolloin akuutisti esimies kuu- lee työntekijää ja tarvittaessa ohjaa hakeutumaan työterveyslääkärille. Akuuttia keskustelua seu- raava monia toimenpiteitä/tapahtumia, kun asiaa selvitetään ja työntekijää tuetaan. Työntekijää kohdanneessa turvallisuuspoikkeamassa on usein muita työntekijöitä ja tilanteet käsitellään myös asiakkaiden kanssa. Työntekijä voi tehdä ilmoituksen työsuojelupakkiin joko akuutisti tapahtuneen jälkeen tai vasta ensiselvittelyiden jälkeen. Työntekijän ilmoitus menee ensinnä vastaavalle ohjaa- jalle ja lopuksi johtajalle.

Lemmilän lastenkodin esimieskokouksissa arvioidaan työsuojelupakin ilmoitusten määriä ja vaka- vuutta. Työsuojelupakin ilmoituksia käsitellään myös osastokokouksissa ja lastenkodin yhteisko- kouksissa henkilökunnan kanssa. Työsuojelupakkiin liittyy myös Vaarojen arviointi, joka Lemmilän lastenkodissa päivitetään vuosittain. Vaarojen arvioinnin päivitykset käsitellään henkilökunnan kanssa yhteiskokouksessa.

Lastenkotitoiminnan päällikkö seuraa vaara- ja uhkatilanteita työsuojelupakista ja niiden laatu ja esiintyvyys käsitellään kerran vuodessa lastenkotitoiminnan esimieskokouksessa.

Vaarojen arvioinnissa fyysisten ja tapaturmallisten vaarojen ja riskien osalta noudatetaan enna- kointia ja ohjeistusta. Vastaavasti henkisten vaarojen ja riskien osalta keinoina pidetään varallaolojärjestelmää, kamera- ja hälytintjärjestelmää ja Avekki-koulutusta. Samoin osastojen työnohjaus ja osastokokoukset, raportit sekä tyhy-päivät auttavat työn henkiseen kuormittavuuteen. Työn henkistä kuormittavuutta pystytään osin ulkoisin keinoin ja koulutuksin auttamaan,



mutta vähintään yhtä tärkeä on toisen osaston ja koulun tuki, ratkaistaessa arkisia, haastavia asiastilanteita.

### 6.3 Korjaavat toimenpiteet

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

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

Lemmilän lastenkodin esimieskokouksissa käsitellään korjaavia toimenpiteitä ja yhdessä henkilökunnan pohditaan kehittämiskorjauksia. Lemmilän lastenkodin toimiessa yhdessä Lemmilän koulun kanssa, käsitellään laatupoikkeamia ja korjaavia toimenpiteitä yhdessä rehtorin ja opettajien kanssa. Työntekijät kirjaavat turvallisuuspoikkeamat HaiPro- ja SPro-järjestelmiin sekä työsuojelupakkiin ja ne menevät järjestelmän kautta tiedoksi vastaava ohjaajalle. Vastaava ohjaaja käsittelee/ tutkii kaikki tehdyt turvallisuuspoikkeamailmoitukset ja ryhtyy näiden perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin. Toimenpiteissä pohditaan, miten toimien tilanne olisi voitu välttää. Vastaava ohjaaja lähettää ilmoituksen edelleen johtajalle. Työsuojelupakkiin tehdyt ilmoitukset menevät tiedoksi lastenkotitoiminnan päällikölle ja työsuojeluun. Työsuojelu myös seuraa ja tutkii uhka- ja väkivaltatilanteita omalta osaltaan.

Kiinteistöihin ja piha-alueisiin liittyvät korjaus- ja huoltotoimenpiteet tilataan Palmialta sähköisen järjestelmän kautta (Pakki). Pakkioikeudet ovat kaikilla esimiehillä. Lemmilän sijaitessa haja-asutusalueella ja etäällä Helsingistä, korostuu korjaus- ja huoltotoimenpiteissä ennakointi ja suunnitelmallisuus. Lemmilän tekninen isännöitsijä käy säännöllisesti Lemmilässä ja hänen kanssaan arvioidaan remontointitarpeet. Akuuteissa tilanteissa Lemmilän talonmies tilaa esim. putkimiehen korjaamaan akuutin putkivuodon. Lemmilän turvakamera- ja päällekkäisyysjärjestelmien osalta ollaan yhteydessä suoraan laitetoimittajiin.

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan tarvittaessa myös lastensuojelun tarve. Sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja lastensuojelun

## Helsinki

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

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Lemmilän lastenkodissa palvelutarpeen arviointi liittyy keskeisesti asiakkaan asiakassuunnitelmaan, jota arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asiakassuunnitelman mukaisessa hoito- ja kasvatussuunnitelmassa tehdään hoidolle tarkemmat tavoitteet. Niissä tilanteissa, joissa arviota voidaan joutua tarkentamaan, voidaan ylimääräinen kokous kutsua kokoon. Asiakas- ja hoito- ja kasvatussuunnitelman lisäksi asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan lapsen kanssa yhdessä tehdyssä kuukausiarvioinnissa sekä viikoittaisissa kotiharjoitteluarvioinneissa. Lemmilän lastenkodin asiakkaiden käydessä Lemmilän koulua, käydään yhteisissä kokouksissa kunkin lapsen tilannetta lävitse. Lastensuojelulain mukaisten rakenteiden ja ohjeiden lisäksi yksittäisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan päivittäin yhdessä lapsen, tämän vanhempien ja sosiaalityöntekijän kesken.

### 7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjaetaan ne olosuhteet ja asiat, joiden pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatustai palvelusuunnitelma.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Asiakas- ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien lisäksi lapsen kehitystä arvioidaan kuukausiarvioissa. Vastaavasti yhteydenpitoa kotiin ja läheisiin ihmisiin tuetaan lapsen kotiharjoitteluilla, jonka tavoitteet on sovittu hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Tulevan kotiharjoittelun käytänteet ja tavoitteet sovitaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa. Kotiharjoittelun jälkeen arvioidaan kotiharjoittelun onnistuminen.

Lemmilän lastenkodissa laaditaan sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet, vastuunjaot ja keinot tavoitteiden

## Helsinki

saavuttamiseksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelman laadintaan ja arviointiin osallistuvat lapsi, lapsen huoltajat, omaohjaaja, vastaava ohjaaja ja vastuusosiaalityöntekijä sekä muut tarpeelliset tahot esim. opettaja. Omaohjaajat tekevät lapsen kanssa yhdessä myös kuukausiarvioinnin hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjalta.

Asiakassuunnitelma ohjaa lastenkodin hoito- ja kasvatustyötä. Vastaavasti vanhempien osallistaminen, vanhempien kanssa tehtävä lähes päivittäinen yhteistyö mahdollistaa sijaishuollon arjen onnistumisen.

### 7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Lemmilän lastenkodissa pyritään tukemaan lapsen itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuden mahdollistajina ovat lastenkodin avoimuus ja läpinäkyvyys, vanhempiyhteistyö, lapsen yksilökohtainen hoito ja toiminnallinen lastenkotimiljö. Vaikka itsemääräämisoikeus nähdään henkilökohtaisena vapautena, koskemattomuutena ja turvallisuutena, vaikuttaa koulukotityyppinen lastenkotimiljö lapsen itsemääräämisoikeuteen. Lastenkodin avoimuus ja läpinäkyvyys vähentävät lastenkotihoidon vastakkainasettelua ja helpottavat asiakkaan integraatiota hoitoon. Vastaavasti vanhemmille lastenkodin avoimuus ja läpinäkyvyys helpottaa sijaishuoltopaikan hyväksymisessä ja yhteistyössä lastenkodin osaston ja omahoitajan kanssa.

Lapsen itsemääräämisoikeutta, pyrkimystä yksilöllisyyteen tukevat omat hoitotavoitteet, oma huone ja omahoitajuus. Lapsen itsemääräämisoikeutta tukee myös lastenkoti ja sen osastot. Osastolla pidetään lasten yhteisökokouksia, suunnitellaan illan, viikonlopun tai retken ohjelmaa. Osastoon liittyy vahvasti toiminnallisuus ja harrastaminen, jopa oman harrastuksen löytäminen. Yhteisö - yhteisöön kuuluminen, positiiviset, kannustavat asiat,

Lapsen itsemääräämisoikeutta lisää myös Lemmilän lastenkodin arvot ja periaatteet, joiden mukaan kunkin lapsen turvallisuus taataan, ja että kiusaamiseen puututaan.

Lapsen koulunkäynti myös osaltaan tukee itsemääräämisoikeutta, koska opetuksen yksilöllistämällä mahdollistetaan lapsen koulunkäynti ja koulunkäynnin onnistumisen myötä oman elämän hallinta paranee.



## 7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan sijaishuollossa olevaan ja laitoshuoltoon sijoitettuun lapseen. Pysyohje 124 ohjaa lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lastensuojelulain mukaiset rajoitukset sijaishuollossa:

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

Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kielletty.

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

### Päätöksenteko

Delegointiohjeen mukaisesti yhteydenpidon rajoittamispäätöksen tekee Lemmilän johtaja 30 vrk asti. Muut rajoittamispäätökset tekee johtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstö. Lastenkodissa on kaikilla työntekijöillä tiedossa kenelle johtaja on määrännyt päätösoikeudet. Lemmilässä vastaavilla ohjaajilla ja opistoasteisilla ohjaajilla on päätösoikeus rajoitustoimintepäätöksiin.

### Menettelytavat

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

### Kirjaaminen

Rajoittamistoimenpiteen on aina kirjattava selkeästi ja tarkasti lapsen muistiinpanoihin, vaikka niistä ei tarvitsisi tehdä päätöstä. Rajoitustoimenpiteiden päätöksen tekijän on huolehdittava asianosaisten mielipiteen selvittäminen ja muutoksenhaun tiedottaminen.

Lapsen kanssa on keskusteltava häneen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden syistä ja mahdollisista vaikutuksista asiakassuunnitelmaan ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Lapsen asiakassuunnitelman ja hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisen yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa, kun/jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan tekemään normaalia enemmän. Lastenkodin johtajan tai hänen määräämän henkilön yhteydenotto viipymättä vastuusosiaalityöntekijään, jos on tarvetta asiakassuunnitelman välittömään päivittämiseen. Lastensuojelulaitoksen johtaja seuraa päätösten toteutumista yksikössään.

Lemmilän lastenkodissa pyritään tukemaan lapsen normaalia kasvua ja kehitystä sekä koulutyötä. Valitettavasti kaikkien asiakkaiden osalta ei selvitä ilman rajoitustoimenpiteitä. Kun lapsen tai muiden henkilöiden terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua, joudutaan tekemään rajoitustoimenpiteitä. Lemmilän lastenkodin osalta rajoitustoimenpiteet liittyvät suurelta asiakkaiden kuljeskeluun ja päihteiden käyttöön. Näissä tilanteissa, kun lapsen terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua, rajoitetaan lapsen liikkumista ja mahdollisesti yhteydenpitoa. Liikkumavapauden ja yhteydenpidon rajoittaminen eivät saa häiritä normaalia arkea, vaan rajoituksista huolimatta koulunkäynnin ja vapaa-ajan harrastamisen tulee mahdollistua. Lemmilän koulun sijaitessa samalla tontilla, eivät rajoitukset estä koulunkäyntiä. Rajoitettaessa liikkumista tai yhteydenpitoa, tulee rajoitusjaksolle laatia erillinen suunnitelma ja tavoitteet viikoittain. Rajoituksen osalta on erittäin tärkeää huolehtia lapsen yhteydenpidosta vanhempiin.

## 7.5 Asiakkaan kohtelu

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

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

Lemmilän lastenkodissa asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos

asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Lemmilän lastenkodissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

## 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. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille tai kirjallisesti toimipisteen palautelaatikkoon. Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>. Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti. Lapsen osallisuus omassa asiassa ja kuuleminen toteutuvat pääosin arjessa lapsen osallistuessa itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja osaston yhteisiin toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Lasten kokouksia järjestetään säännöllisesti osastoilla. Lastenkotitoiminnassa on kokemusasiantuntijoista koostuva Nuorten foorumi, joka kokoontuu säännöllisesti. Nuorten foorumissa esille nousseet asiat viedään jaoksen esimiesten käsiteltäväksi.

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

## Helsinki

Lastenkodeissa palautetta kerätään lasten kokouksissa, kaikissa asiakkaan kohtaamisissa ja keskusteluissa. Tämän lisäksi palautetta kerätään asiakkuuden päätyttyä, palauterunko on laadittu yhdessä lasten kanssa.

Palautteet käsitellään kokousrakenteissa, laitoksen Yt-kokouksissa, esimieskokouksissa, työryhmäkokouksissa ja lasten kokouksissa.

Palautteet hyödynnetään laitoksen kehittämistyössä, varsinkin hoito- ja kasvatustyön sisältöjä kehitettäessä.

Lemmilän lastenkodissa asiakkaiden ja näiden vanhempien osallisuus tulee hyvin monessa seikassa esille. Asiakkaan eli lapsen osalta koko hoitokokonaisuus on osallistavaa, myös silloin, kun lapsi vastustaa hoitoa, eikä ole hoitoon motivoitunut/sitoutunut. Asiakkaan vastustaminen tulee ottaa vakavasti ja etsiä keinoja, joilla lapsen kuntoutumista saadaan vahvistettua.

Lemmilän arjessa lasta osallistutetaan mm. kotiharjoittelun suunnittelussa ja arvioinnissa, koulunkäynnin suunnittelussa, hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinnassa ja kuukausiarvioissa. Arjessa lasta osallistetaan itsestä huolehtimiseen mm. huoneen siisteydessä, omassa hygieniassa, kotiläksyissä, iltatoiminnan suunnittelussa ja vaatehankintojen toteutuksessa. Osallisuutta tuetaan myös omahoitajatyössä ja hoidon yksilöllistämässä. Lapsen osallistumista auttaa hänen kokema tasa-puolisesta kohtelusta ja positiivisesta ilmapiiristä.

Lapsen osallisuutta ja integroitumista hoitoon lisää vanhemman osallistuminen tämän hoitoon. Vanhemman kanssa tehtävällä yhteistyöllä tuetaan vanhempaa ja vastaavasti vanhempi tukee tehtävää hoitotyötä. On tärkeää, että vanhempi otetaan yhteistyökumppaniksi, lapsensa asiantuntijaksi. Kouluvuoden juhlat ja vanhempien kutsuminen juhliin on osaltaan lasta ja vanhempia arvostavaa toimintaa.

### 7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

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

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

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

## Helsinki

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

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

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

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

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

### 7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

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

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

**Sosiaalipäivystys** puh: **0206 96006**

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

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

**Kriisipäivystys** puh: **09 3104 4222**

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

Yksiköiden omia palveluja koskeva neuvonta kuvataan yksiköiden omilla suunnitelmissa.

### 7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely



## Helsinki

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

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

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Lemmilän lastenkodissa selvityksestä vastaa määrääjassa johtaja, tämän sijainen tai johtajan määräämä esimies. Selvityksen tekijä kuulee tilanteeseen liittynyttä henkilökuntaa. Selvitys toimitetaan päällikölle, joka tekee muistutuksesta oman lausuntonsa. Asiakkaan ilmaistessa halunsa tehdä kantelu, henkilökunta ohjeistaa tätä asiassa.

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

### 8.1 Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määrääjat

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

- kiireellinen lastensuojelun tarve on arvioitava välittömästi. Lisäksi on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 § mukainen palvelutarpeen arviointi. Arviointi on aloitettava viimeistään 7 arkipäivän sisällä ja arvioinnin on valmistuttava 3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta

## Helsinki

- erityistä tukea tarvitsevan lapsen kiireellinen avun tarve on arvioita välittömästi. Arviointi on aloitettava viimeistään 7 arkipäivänä vireille tulosta ja palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään 3 kuukauden kuluessa vireille tulosta.

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

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tarkastetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Kuukausiarviot laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja arvio toimitetaan vanhemmalle. Rajoitustoimenpiteet tulee tehdä välittömästi ja toimittaa päätökset asianosaisille. Sosiaalihuoltolain 4 luvussa (sosiaalihuollon toteuttaminen) on säädetty asiakkaan palveluprosessiin kuuluvista, palvelun laatuun ja asiakkaan oikeuksiin liittyvistä asioista. Niiden toteutuminen turvataan omavalvonnalla. Asiakaslain 3. luvussa ja lastensuojelulaissa on säädetty asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Työntekijävaje vaarantaa asiakasturvallisuutta sekä mahdollisesti rajoittaa yhteistyötä vanhempien kanssa. Puutteet toimitiloissa vaarantavat asiakkaiden turvallisuuden ja huonokuntoiset toimitilat edesauttavat mahdollista laitosvastaisuutta. Lemmilän lastenkodin toimitilat ovat hyväkuntoiset, mutta työntekijävaje ilmenee etenkin sairauslomasijaisissa.

## 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

### Terveyden- ja sairaanhoito

Yksiköissä tulee varmistaa ja ohjeistaa asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito).

### Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Lemmilän ollessa koulukotityyppinen yksikkö, tulee osa asiakkaan terveydenhuollosta koulun kautta. Lemmilän koulussa toimii kouluterveydenhuolto-, koululääkäri- ja koulupsykologipalvelut. Vastaavasti hammashuolto ja lasten perusterveydenhuolto toteutuu lastenkodin toimesta Hyvinkään kaupungin palveluna. Hyvinkäällä toimii HUS:n psykiatriapalvelut.

Terveyden- ja sairaanhoidon riskien kannalta tulevien asiakkaiden omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen on osaltaan heikkoa. Tämä näkyy puuttuvina terveystarkastuksina, huonoina hampaina ja hoidon keskeytyksinä. Myös päihteidenkäyttö ja psykiatriset oireet ovat oleellisia riskejä.

## Helsinki

Sijaishuollon osalta riskejä on vaikea ennaltaehkäistä, mutta yhteistyöllä kouluterveydenhuollon palveluiden ja Hyvinkään kaupungin ja HUS:n palveluiden kanssa tehtävällä yhteistyöllä saadaan sijoitettujen lasten terveydentila kohtuullisen nopeasti kuntoon. Terveydentilan kohenemista tukevat säännöllinen päivärytmi, riittävä lepo ja virkistys, koulunkäyminen ja monipuolinen ruoka.

Lemmilän lastenkodin asiakkaiden perusterveydenhoito järjestetään Hyvinkään kaupungin terveyskeskuksessa. Itäinen piiri Sandelininkatu 1 p. 019-4593939.

<http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/>

Akuuteissa perusterveydenhuollon asioissa hakeudutaan Hyvinkään sairaalan esiapuun:

Päivystyksen puhelinneuvontaan p. 019-4587 5700. Ensiavun osoite on Sairaalakatu 1 05850 HYVINKÄÄ.

<http://www.hus.fi/sairaanhoito/sairaalat/hyvinkaan-sairaala/paivystys-ja-ensihoito/Sivut/default.aspx>

Kotiharjoittelussa lapset käyttävät Helsingin kaupungin palveluita:

1. Alle 16-vuotiaat lapset ja nuoret

Lastenkliniikka

Käyntiosoite: Stenbäckinkatu 11, Helsinki

Puh. 09 8710023

2. Yli 16-vuotiaat nuoret ja aikuiset

Malmin sairaala ja päivystys

Käyntiosoite: Malmin sairaala, Talvelantie 6, J-porrassa

Puh. 09 31067204

Haartmanin sairaala ja päivystys

Käyntiosoite: Haartmanin sairaala, Haartmaninkatu 4, rakennus12

Puh. 09 31063231 tai 09 3105018

### Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja kasvatussuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Epidemiatilanteissa toimitaan kaupungin hoitosuosituksen mukaisesti.

Henkilökunnan tulee antaa salmonella näytteet ulkomaan matkojen jälkeen.

## Helsinki

Lemmilän lastenkodin riskit hygieniakäytännöissä tulee esille lasten karkumatkojen aikana, jolloin asiakkaat altistuvat ns. katuolosuhteisiin ja epäsiisteyteen. Karkumatkan jälkeen on tärkeää saattaa asiakas suihkuun ja pukeutumaan puhtaisiin vaatteisiin.

### Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2016) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito –toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin v.2017. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa. Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveysviraston Turvallinen lääkehoito – pysyväisohje on tehty v.2018. Lastenkotitoiminnalle on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman liiteosioon jokainen yksikkö kirjaa toimintaansa liittyvät tarkemmat tiedot lääkehoitoasioista. Lääkehoitolupakäytännöt on määritelty lähihoitajien osalta ja sosionomien/muiden nimikkeiden lääkehoitolupien suorittaminen alkaa kun käyttöön saadaan Minilop.

Lääkehoitosuunnitelmat on tallennettu laitoksen sähköiseen kansioon. Suunnitelmat päivitetään tarvittaessa ja ne käsitellään henkilökunnan yhteisissä työryhmäkokouksissa. Lemmilän lastenkodissa ei ole varsinaisia terveydenhuollon laitteita. Osastoilla on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätyt reseptilääkkeet. Ei reseptilääkkeitä on tarvittavat särkylääkkeet säilytetään lääkekaapissa. Lääkkeet säilytetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lukituissa lääkekaapeissa.

Lemmilän lastenkodissa asiakkailla riskinä on osaltaan lääkehoidon vastustus tai lääkkeiden väärinkäyttö. Toisena riskinä on sijaishenkilökunnan mahdolliset lääkehoidolliset puutteet. Edellisissä tapauksissa henkilökunnan lääkehoitokoulutuksella ja ohjeilla saadaan lääkehoito toimivaksi ja varmistettavaksi. Lemmilän lastenkodissa lääkkeet ovat kolmen lukon takana. Lääkkeet annostellaan dosentteihin ja lääkkeenanto kirjataan.

### Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle

## Helsinki

itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävän toiminnan vähyyks voi nousta riskiksi lastenkodin asiakkaalle tai asiakas on ennen sijoitusta syrjäytymisvaarassa. Tuolloin lapsen toimintakyky esim. koulunkäynnissä voi olla vajavaista. Lemmilän lastenkodin tehtävänä on palauttaa lapsen hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta. Lemmilän muodostaessa yhteisön, voivat jo aikaisemmin tulleet ja kuntoutuneet lapset pyytävät uusia tulokkaita esim. sählyä pelaamaan. Lemmilän miljöön tarjoaa liikuntasalin lisäksi myös biljardihuoneen, pallokentän ja kaukalon. Koulunkäynnin ja osaston harrastustoiminnan lisäksi mm. kesätyöt ovat merkittävässä roolissa. Kesätyöissä lasten työpaikkoja on talomiehen apulaisena tai keittiöllä. Toiminnan lisäksi pitää huomioida myös riittävä uni sekä yhteydenpito kotiin ja kavereihin.

### Ravitsemus

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

Syrjäytymisvaarassa oleva lapsi syö usein yksipuolisesti ja epäsäännöllisesti. Lemmilän lastenkodissa on säännölliset ruokailut ja ruoka tehdään omalla keittiöllä. Ammattilainen, lastenkodin keittäjä, tekee ruuan ruokalistan mukaisesti ja tällöin toteutuu ruuan monipuolisuus sekä ruokaympyrä. Kun lapsen oma elämä järjestyy, alkaa myös ruoka maistumaan. Eikä ruoka ole pelkästään arkea, vaan syntymäpäivänä keittiöllä tehdään synttäriläiskakut. Samoin koulun juhlaruoat tehdään lastenkodissa.

### Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaoheja, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

## Helsinki

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuhde-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektio lääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta.

Lemmilän lastenkodissa asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja kasvatussuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Henkilökunnalla on voimassa oleva hygieniapassi. Laitoshuoltopalvelun henkilöstö huolehtii päivittäisestä ylläpitosiivouksesta. Hoitohenkilökunta osallistuu kodinhuollollisiin tehtäviin. Epidemiatilanteissa toimitaan kaupungin hoitosuosituksen mukaisesti. Henkilökunnan tulee antaa salmonellanäytteet ulkomaan matkojen jälkeen.

### Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

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

Laitehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu toimintaohje, ”Terveysturvallisuuden laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla”, Laitehallinta, toimintaohje. Ohjeessa on kuvattu lääkintälaitteiden hallintaan ja laiteturvallisuuteen liittyvät keskeiset toiminnot. Yksiköiden esimiehet ja nimetyt yksiköiden laitevastuuhenkilöt vastaavat siitä, että yksiköissä toimitaan ohjeen mukaisesti ja potilasturvallisuutta edistäen.

Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla potilaille ja henkilöstölle potilasturvallisia. Laki terveysturvallisuuden laitteista ja tarvikkeista (629/2010) velvoittaa terveysturvallisuuden toimintayksikön nimeämään vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sosiaali- ja terveystoimessa vastuuhenkilö on välinehuoltopäällikkö. Tämän lisäksi jokaiselle palvelukokonaisuudelle ja toimintayksikölle on nimetty terveysturvallisuuden laitteista vastaavat henkilöt. Linjajohto vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Sosiaali- ja terveysturvallisuuden laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimitajat, opetushoitajat ja laitevastuuta omassa yksikössään.

Valviran tehtävänä on terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveysturvallisuuden laitteen ja

## Helsinki

tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle. Lemmilän lastenkodissa ei ole tällä hetkellä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita

### Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuden liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Lemmilän lastenkodissa ei käytetä tällä hetkellä alihankintana tai ostopalveluina tuotettuja palveluita

## 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 ammattiteissa 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.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammattiteissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut

## Helsinki

että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain osalta on meillä siirtymäaika kesäkuun 2018 loppuun saakka, jonka päättymiseen asti ennen lain voimaantuloa sosiaalihuollon kelpoisuusvaatimukset täyttäneet henkilöt voivat toimia laillistettujen ja nimikesuojattujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävissä.

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

### 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Lastenkodinjohtaja	1
Vastaavaohjaaja	2
Ohjaaja	13
Psykologi	0,5
Toimistos sihteeri	0,3
Laitosapulainen	2
Talonmies	1
Keittäjä	1
<b>Yhteensä</b>	<b>20,80</b>

### 9.3 Rekrytointi

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

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulobudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Lemmilän oman sijaisringin kautta, koska Seuren käyttö ei ole mahdollista lastenkodin etäisyyden johdosta.



### 9.3.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystalouden henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamishyönteisiin, sosiaali- ja terveystalouden tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin.

Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystaloudessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Lemmilän toimiessa Hyvinkään maaseudulla ja vailla julkisia liikenneyhteyksiä, tarvitsee työntekijä oman auton. Myös työtehtävissä on tarvetta ajaa lastenkodin autoja. Lemmilän fyysinen sijainti edellyttää omaa sijaishankintaa ja omien sijaisten käyttöä. Lastenkodissa käy vuosittain useita sosiaalialan opiskelijoita käytännön jaksoilla ja entisistä opiskelijoista tulee useimmiten sairausloma- ja vuosilomasijaisia. Lastenkodin sijainnin johdosta eivät sijaismarkkinat ole samanlaiset kuin Helsingissä, mutta sijaisten osalta pyritään siihen, että sijaisten olisivat vähintään alan opiskelijoita.

### 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 terveystalouden johdolle.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhistä asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystalouden henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisiltään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämiseksi.

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

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

## 9.5 Henkilöstön rokotukset

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

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

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

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle. Lemmilän lastenkodissa rokotukset hoidetaan yhdessä työterveyshuollon ja Mehiläisen Hyvinkään yksikön kanssa. Lemmilässä toimitaan pysy-ohjeiden mukaisesti.

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

Pysyvän henkilökunnan osalta rokotukset pystytään pitämään ajan tasalla ja tiedot saatetaan työterveyshuoltoon. Vastaavasti tilanteissa, joissa käytetään laajalti sijaisia, tulee mahdollisesti puutteita, henkilökunnan rokotusten suhteen.

## 10 Tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

## Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimella on käytössään Helsingin kaupungilta, sen tytäryhtiöiltä tai muilta ulkopuolisilta vuokranantajilta vuokrattuja toimitiloja yhteensä n. 530 000 m<sup>2</sup> 258 osoitteessa. Toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyypin mukaan pääasiassa seuraavasti: terveyden- ja sairaanhoidon tilat, asiakas- ja vastaanottotyöntilat, toimisto- ja hallintotilat, erityisryhmien asumisen tukitilat, päivätoiminta-, harraste- tai virkistystilat, asukastilat sekä muut aputilat (esim. huolto- ja varastotilat, autotallit, väestönsuojat, vainajatilat).

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

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

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

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

Lemmilän lastenkodissa turvallisuutta on pyritty lisäämään valvontakameroiden (14 kpl), sekä työntekijöiden hälytysnappien avulla. Hälytysnappien painaminen lähettää apukutsun kaikkiin Lemmilän kännyköihin.

## 10.2 Kuljetukset

Lemmilän lastenkodissa kotiharjoittelukuljetukset hoidetaan pääosin niin, että asiakkaat kulkevat junassa itsenäisesti välin Hyvinkää-Helsinki – Hyvinkää. Samoin kulkeminen Helsingin sisällä asiakkaat kulkevat itsenäisesti. Lemmilästä Hyvinkään rautatieasemalle ja takaisin kulkeminen tapahtuu

## Helsinki

lastenkodin autoilla. Pieneltä osin kotiharjoittelukuljetuksista Helsinkiin hoidetaan osastojen toimesta, lastenkodin autoilla tai vanhemmat/omaiset huolehtivat kuljetuksista.

Muissa kuin kotiharjoittelukuljetuksissa käytetään pääosin lastenkodin autoja. Tällaisia kuljetuksia ovat mm. terapiakäynnit, ilmaiset harrastuskuljetukset ja hammaslääkärikäynnit. Varsinaisten asiakaskuljetusten lisäksi lastenkodin autoilla kuljetetaan sosiaalityöntekijöitä, lasten vanhempia ja muita omaisia. Lemmilässä ei ole toistaiseksi käytetty ulkopuolisia kuljetuspalveluita.

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

## 11 Tietoturva ja 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](http://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.

## Helsinki

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

### 11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuojasetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Lastenkotitoimissa on laadittu lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä (Liite 3).

### 11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

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

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

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

### 11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Päivi Vilkki, [paivi.vilkki@hel.fi](mailto:paivi.vilkki@hel.fi).

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Ilkka Saskov, [ilkka.saskov@hel.fi](mailto:ilkka.saskov@hel.fi).

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

## 12. Seuranta ja raportointi

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

Valmis omavalvontasuunnitelma käydään lävitse marraskuun yhteiskokouksessa ja kokouksessa sovitaan 3 – 4 seurattavaa asiaa. Alustavasti arvioitavat asiat voisivat olla: asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva, henkilöstöjohtaminen, tietoturva- ja suoja sekä HaiPro/SPro. Omavalvontasuunnitelmaan liitetään Vaarojen arvioinnin päivitys tammikuussa 2019. Samoin Kunta10-tutkimuksen tuloksia liitetään omavalvontasuunnitelman kohtaan 9. ”Henkilöstön johtaminen ja työturvallisen työnteon edellytykset”. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan lisäksi marraskuu 2018 ja maaliskuun, toukokuun, syyskuun ja lokakuun esimieskokouksessa ja saman kuukauden yhteiskokouksissa.

## 13. Arkistointi

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

## 14. Suunnitelman hyväksyntä

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Matti Seppälä

Minna Pitkänen

### Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesimies tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esimieskokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantarayhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämisspalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttävävastuu on kehittämisen tuessa.

## Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

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

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

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

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

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

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

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

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



## Helsinki

- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

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

### Liite 3 Lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite

#### LASTENKOTITOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMIEN TIETOSUOJALIITE

##### Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut v. 2018

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

##### Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

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

##### Tietosuoja

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

##### Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Lastenkotitoiminnassa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Effica-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Lastenkodeissa asiakastietoja käsitellään Effica-asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat päivittäiskirjaukset, hoito- ja kasvatussuunnitelmat, kuukausiarvioinnit ja lastensuojelulain mukaiset rajoituspäätökset. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Effica-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan lastenkodeissa työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään ja ne haetaan lastenkodin johtajan puolelta sekä lastenkotitoiminnan päällikön hyväksynnällä. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Lastenkotien työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lastenkotiin sijoitettujen lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä

## Helsinki

henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Effica-tunnusten sulkemisesta. Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukee siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Effica-järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastiedot sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa lastenkotien toimistoissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Sijoituksen päätyttyä lapsen asiakirjat toimitetaan vastuusosialityöntekijälle. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin.

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

Henkilökunnalla on omat henkilökohtaiset hel-käyttäjätunnukset kaupungin työasemille. Tunnukset avataan ja suljetaan työsuhteiden keston mukaisesti. Tästä vastaavat lastenkotien johtajat yhdessä toimistosihteerien kanssa. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä nostaessa ja järjestelmästä ulos kirjaudutaan työvuorojen päättyessä. Työasemien näyttöruudut on suojattu tietosuojakalvoilla. Lastenkotien henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelyyn. Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esimieheensä, joka vie asiaa linjassa eteenpäin.

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

### Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

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

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

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

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

## Helsinki

### Erityiset henkilötiedot

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

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

saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esim.:

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

Lastenkotitoiminnassa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla. Lastenkodeissa työskentelee oman henkilökunnan lisäksi myös muiden työnantajien palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa, kuten HUS:n laitoshuoltajia sekä Palmian huoltohenkilökuntaa. Avustava henkilökunta ei käsittele asiakastietoja eikä heidän läsnä ollessaan puhuta asiakkaiden asioista. Arkisissa tilanteissa he näkevät lapsia osastoilla, mutta heitäkin koskee salassapitovelvollisuus.

### Henkilötunnuksen käsittely

Lastenkotitoiminnassa henkilötunnuksen käsittely perustuu laissa säädetyn suorittamiseksi. Henkilötunnusia käsitellään vain silloin kuin se on välttämätöntä.

### Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä

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

### Vaitiolovelvollisuus

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

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

### Henkilörekisterit

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

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

## Helsinki

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

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

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

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

Tietosuoja-asetus 15. artikla ja 12. artikla, tietosuojalaki 34 §

### Tietojen luovutus rekisteröidylle

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

### Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

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

### Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

**1) Jos lapsi tai vanhempi pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia asiakassuhteen aikana,** pyyntö ohjataan osaston vastaavalle ohjaajalle. Viime kädessä lapsen sosiaalityöntekijä päättää, mitä tietoja lapselle annetaan.

**LINKKI** <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/huostaanoton-valmistelu/asianosaintien-tietojensaantioikeus>.

**LINKKI** [http://helmi/Sote/ohjeet/pysy\\_ohjeet/Documents/ohjeet/Documents/PYSY131.docx](http://helmi/Sote/ohjeet/pysy_ohjeet/Documents/ohjeet/Documents/PYSY131.docx)

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

## Helsinki

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

### Alaikäisen asema

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

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

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

### Salassapitosäännökset

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

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

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

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

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

## Helsinki

### Viranomaisyhteistyö

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

Sosiaalihuollon viranomainen saa antaa edellä mainittuja tietoja asiakkaan lailliselle edustajalle tai muulle henkilölle tai yhteisölle jolle tiedon antaminen on välttämätöntä asiakkaan tahdon tai sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi tai sosiaalihuollon toimenpiteen toteuttamiseksi. Aina jos tietoja on luovutettu ohjeen mukaisesti sivullisille, tehdään merkintä asiakastietoihin. Lastenkotitoiminnan työntekijöitä koskee velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus saadessaan tietoon lapsen olevan hoidon tai huolenpidon tarpeessa tai tämän olosuhteiden tai oman käyttäytymisen vaarantavan omaa kehitystään.

### Ilmoitusvelvollisuus törkeän rikoksen estämiseksi

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

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