



# Naulakallion lastenkodin omavalvontasuunnitelma

## Sisällys

Johdanto .....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	6
4 Johtamisjärjestelmä.....	8
5 Laadunhallinta .....	10
6 Riskienhallinta.....	12
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	12
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen .....	12
6.2.1 HaiPro .....	13
6.2.2 SPro.....	13
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely .....	14
6.2.4 Työsuojelupakki .....	14
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	15
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	15
7.1 Palvelutarpeen arviointi .....	15
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	15
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen.....	16
7.5 Asiakkaan kohtelu.....	18
7.6 Osallisuus .....	18
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies .....	19
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta .....	20
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	21
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	22
8.1 Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen saatavuuden määraajat.....	22
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....	23
Lapsen ohjautuminen sijaishuoltopaikkaan .....	23
Toimintakulttuuri sijoituksen aikana .....	23
Sijaisten saatavuus .....	23
Yksinäiset työvuorot.....	24
Luvatta lastenkodista poistuneet lapset .....	24
Fyysinen ympäristö .....	25
Terveys- ja sairaanhoito .....	25

Lääkehoito .....	26
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	27
Ravitsemus.....	27
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	28
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet .....	29
Muut palvelut.....	29
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut .....	29
<b>9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....</b>	<b>30</b>
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	30
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	30
9.3 Rekrytointi .....	31
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä .....	32
9.5 Henkilöstön rokotukset .....	32
<b>10 Tukipalvelut .....</b>	<b>33</b>
10.1 Toimitilat.....	33
10.2 Kuljetukset.....	34
<b>11 Tietoturva ja tietosuoja .....</b>	<b>34</b>
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen .....	35
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely.....	35
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	36
<b>12. Seuranta ja raportointi .....</b>	<b>36</b>
<b>13. Arkistointi .....</b>	<b>36</b>
<b>14. Suunnitelman hyväksyntä .....</b>	<b>37</b>
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla .....	38
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä .....	39
Liite 3 Lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite.....	41



## Johdanto

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

Terveysturvallisuuslaki 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.

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

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

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

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 sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas silloinkin, kun tarkoitetaan potilasta.



## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

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

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Lastensuojelussa 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.

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstö on saanut etukäteen omavalvontasuunnitelman nähtäväksi ja he ovat voineet kommentoida sekä tehdä ehdotuksia suunnitelmaan. Lastenkodin lasten kommentit ovat myös otettu huomioon. Lisäksi suunnitelma on käyty läpi jokaisessa työryhmässä ja yhteisessä yt-kokouksessa. Muutoin omavalvontasuunnitelman tekemisestä on vastannut laitoksen johtaja.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Yksikön katuosoite: Naulakalliontie 11 ja Muinaistutkijantie 4



Postinumero: PL 97851

Postitoimipaikka: Helsinki

Vastuuhenkilö (puhelin ja sähköposti):

Maria Kantsila

Vs. lastenkodin johtaja

[maria.kantsila@hel.fi](mailto:maria.kantsila@hel.fi)

puh: 050 3603152

### 3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asiointiin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena parantaa yhtäaikaaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteemme 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

Naulakallion lastenkodissa tarjotaan vaativan laitoshoidon tasoista kuntouttavaa hoitoa ja kasvatusta viidellä eri osastolla. Kuntouttaminen tapahtuu kokonaisvaltaisesti yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisesti. Tärkein työmenetelmä on korjaava vuorovaikutus sekä inhimillinen, lasta kunnioittava ja arvostava suhtautuminen. Lastenkotipaikkoja on Naulakallion lastenkodissa 31.

Lähtökohtana kuntouttavalle hoito- ja kasvatustyölle ovat lapsen yksilölliset tarpeet ja jokaiselle lapselle suunniteltu kuntouttava työskentely. Huolenpito kaikissa tuen tarpeen vaiheissa toteutetaan siinä lastenkodissa johon lapsi on sijoitettu, yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Lastenkotien palveluvalikossa on laitoshoido ja vaativa laitoshoido. Vaativa laitoshoido jakautuu kolmeen eri palvelutasoon vaativaan laitoshoidoon, tehostettuun hoitojaksoon ja pysäyttävään hoitojaksoon eli erityiseen huolenpitoon.

Kuntouttavan lastenkotihoidon perusta on strukturoitu aikuisjohtoinen arki ja perushuolenpito sekä jokaisella lapsella oleva yksilöllinen päivä- ja viikko-ohjelma. Jokaisella lapsella on omaohjaaja tai omaohjaajapari, joka huolehtii erityisesti tietyn lapsen asioiden hoidosta ja yhteydenpidosta läheisverkostoon.

## Helsinki

Lapsikohtainen kuntouttava työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelman pohjalta lastenkodissa ja asumisharjoittelussa tehdään yksityiskohtaisempi hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä lapsen, vanhempien ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Yksiköissä on käytössä asianosaisia osallistava, tehtyä työtä ja vaikuttavuutta arvioiva hoito- ja kasvatussuunnitelma-lomake. Lisäksi omaohjaaja tekee mahdollisuuksien mukaan lapsen kanssa yhdessä kuukausittain tilannearvion lapsikohtaisten tavoitteiden toteutumisesta ja sovitaan työskentelystä eteenpäin. SDQ- mittaristo (vahvuudet ja vaikeudet kysely) on otettu käyttöön lastenkodeissa. Mittaristo auttaa psyykkisesti oireilevien lasten tunnistamisessa.

Lapsen osallisuus omassa asiassaan 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.

Lastenkodissa tuetaan lapsen yhteydenpitoa vanhempiin ja muihin läheisiin. Hoito- ja kasvatushenkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä huoltajien kanssa, jotka toimivat kasvatuskumppaneina lapsen asioissa. Vanhemmuutta tuetaan ja vahvistetaan tiiviin yhteydenpidon, vuoropuhelun ja keskustelujen avulla. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee sijoitetun lapsen vanhemmalle asiakassuunnitelman. Työnjaosta vanhempien tukemisessa sovitaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Lastenkodeissa on käytössä tavoitteellisten kotiharjoittelujen malli. Lapsen oleminen sijoituksen aikana esimerkiksi viikonloppuisin muualla kuin lastenkodissa (koti, läheiset) on osa suunnitelmallista kuntouttavaa hoito- ja kasvatustyötä. Kotiharjoittelujen ajalle sovitaan vanhempien ja lapsen kanssa tavoitteet ja niiden toteutumista seurataan.

Päihdearviointi toteutetaan kaikissa lastenkodeissa lapsen omassa laitoksessa eikä lasta ohjata erilliseen päihdearviointiin. Päihteidenkäytön tilannemääritys (asteikko 0-4) tehdään kaksi kertaa vuodessa sijoituksessa olevien lasten osalta.

Tehostettua päihdekuntoutusta annetaan Outamon lastenkodin osastoilla Pähkinä ja Noko, sekä Naulakallion lastenkodin osastoilla Intro ja Rytmi.

Toiminnallisuus on yksi kuntouttavan työn muoto jota kaikissa yksiköissä käytetään. Lastensuojelun toiminnallinen työ järjestää runsaasti yhteisiä tapahtumia ja turnauksia, joihin osallistutaan yksiköistä. Ryhmätoimintoja on kaikissa lastenkodeissa. Nuorisoikäisille lapsille annetaan päihde- ja seksuaalikasvatusta. Maahanmuuton aiheuttamien kriisien, koulunkäyntivaikeuksilla ja päihteiden käytöllä oireilevien lasten hoitaminen kuuluvat kaikkien lastenkotien asiakasryhmään.

Kaikissa yksiköissä on monikulttuuriosaamista ja sitä hankitaan myös rekrytoinnin avulla. Kaikissa lastenkodeissa tehdään nuorisoikäisten kanssa suunnitelmallista itsenäistä työtä ja yksikössä on mahdollisuus itsenäistävään osastohoitoon.

## Helsinki

Työn vaikuttavuutta arvioidaan lapsikohtaisesti kevästä 2016 lukien käytössä olleen hoito- ja kasvatussuunnitelmalomakkeen avulla.

Lastenkodeilla on vahva oma psykologiresursointi ja psykiatrian palvelut järjestetään lapsen tarpeiden mukaisesti lasten- ja nuorisopsykiatrian avulla. Opetusviraston alaiset koulut vastaavat perusopetuksen järjestämisestä oppivelvollisuusikäisille lapsille.

### 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. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Lapsi on toiminnan keskiössä.

Hyvän lastenkotitoiminnan edellytyksenä on jatkuva osaamisen kehittäminen ja toiminnan johtaminen. Työ on arvokasta ja sitoutumisen arvoista. Aito kiinnostus ja välittäminen lapsista on hyvän lastenkotitoiminnan perusta. Tavoitteena on, että lastenkodeissa jokaisella lapsella on hyvä olla. Jokainen lapsi on tärkeä ja työskentelemme hänen parhaakseen.

Naulakalliossa toimitaan itseohjautuvissa tiimeissä, joiden toimintaa ohjaavat sekä yhteiset, että kutakin yksilöä koskevat pelisäännöt.

Lastenkodeissa on viisi eri osastoa ja jokaisella osastolla on nimetty vastaava ohjaaja.

Lastenkodin johtaja vastaa:

- Toiminnan toteuttamisesta lapsen edun mukaisesti
- Osaamisen johtamisesta, valmentavasta esimiestyöstä sekä tavoitteellisesta tiedolla johtamisesta
- Toiminnan ketterästä kehittämisestä yhdessä lasten ja henkilöstön kanssa
- Ihmislähtöisen osallisuuden toteutumisesta ja työn vaikuttavuudesta
- Hyvästä taloudellisesta johtamisesta
- Työturvallisuudesta ja työhyvinvoinnista

Vastaava ohjaaja vastaa:

- Hoito- ja kasvatustilanteiden toteutumisesta lapsen yksilöllisen tarpeen ja tuen mukaisesti
- Lapselle ja perheelle järjestettävien, tarpeiden mukaisten palvelujen järjestämisestä yhteistyössä vastuusosiaalityöntekijän kanssa
- Lapsen tilanteen jatkuvasta arvioinnista



## Helsinki

- Toiminnan kehittämistä yhteistyössä lasten, verkostojen ja lastenkodin henkilöstön kanssa
- Lähiesimiehenä toimimisesta
- Työn vaikuttavuudesta
- Työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta
- Lastenkodin toiminnan perustehtävän toteutumisesta, lasten hyvästä ja asianmukaisesta hoidosta

### Psykologityö

- Lapsen tarpeiden arviointi ja tarvittavat tutkimukset
- Hyvän hoidon ylläpitäminen: tapaa lapsia, vanhempia ja omahoitajia.
- Hoidollinen vuorovaikutus lasten kanssa
- Kehittämistyö ja henkilöstön kouluttamiseen osallistuminen
- Osallistuu osastojen työryhmiin.
- Osallistuu lastenkodin esimieskokouksiin
- Lastenkodin hoidon sisällön koulutuksen kehittäminen ja henkilöstön siihen kouluttaminen

### Sairaanhoitajan työ

- Yhteistyö terveydenhuollon kanssa lapsen asioissa
- Lapsen arviointi ja hoitoonohjaus
- Elämäntapojen ohjaus ja neuvonta
- Sairaanhoitaja on hoitotyön ammattilainen. Sairaanhoitaja edistää lasten ja perheiden sekä yhteisöjen terveyttä
- Tukee toipumista ja kannustaa kuntoutumaan. Sairaanhoitaja tekee monipuolista ja inhimillistä työtä hoitaen lapsia.
- Hoitotyön suunnittelu ja vaikuttavuuden seuranta, lääkehoidon suunnittelu ja toteutus, elintoimintojen tarkkailu sekä hoitotoimenpiteiden ja tutkimuksien tekeminen. Työhön kuuluu myös lasten ja vanhempien neuvontaa, ohjausta ja tukemista.

### Ohjaajien työ

- Lapsen hoito ja kasvatustavoitteiden mukaisesti
- Omahoitajatyöskentely
- Vastuu lapsiryhmän hyvinvoinnista ja toiminnasta osastolla
- Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen, arviointi ja päivittäminen
- Tiivis työskentely vanhempien ja verkostojen kanssa
- Lapsen asioista vastaaminen ja lapsen edun toteutumisen varmistaminen
- Toiminnallisuus
- Toiminnan kehittäminen



### Lastenkodin keittäjän työ

- Ruokahuollosta vastaaminen
- Terveellisen, monipuolisen ja hyvän ruuan valmistaminen
- Ruokatarvikkeiden tilaukset

Lastenkodissa on joka viikko esimieskokous, johon osallistuu johtaja, vastaavat ohjaajat, laitoksen psykologit ja yhteistoiminnasta vastaava henkilö. Esimieskokousten tarkoitus on yhdessä vastata lastenkodin arjen haasteista ja toiminnan kehittämisestä. Esimieskokouksissa arvioidaan palvelujen laatua ja tavoitteiden toteutumista. Kokouksissa käsitellään lastenkodin ajankohtaisia asioita, toiminnan muutoksia, työturvallisuusasioita ja jaetaan osaamista.

Rakenteet tukevat lastenkodin yhteistä työtä.

## 5 Laadunhallinta

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

Helsingin 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.

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.

Asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus:

- Lapsen ja vanhempien kokemus kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta
- Tavoite on kokemus autetuksi tulemisesta
- Vastaamme siitä, että lapsi saa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti
- Toimimme lapsen parhaaksi lapsen hoidolle merkityksellisten toimijoiden kanssa yhteistyössä
- Lapsen tarpeen mukaan räätälöidään hänelle tarvittavat palvelut



## Henkilöstökokemus

- Lastenkodissa työskentelee osaava ja asiantunteva henkilöstö. Työllämme on yhteiset tavoitteet: lapsen hyvästä hoidosta ja kuntoutuksesta vastaaminen lapsen edun mukaisesti.
- Työntekijöihin luotetaan
- Henkilöstön työhyvinvointia pidetään yllä niin, että osaamista ja saavutuksia arvostetaan
- Tarjoamme runsaasti erilaisia koulutuksia
- Tiimien toiminta edellyttää mahdollisuutta tehdä tiimeissä itsenäisiä päätöksiä eli toimia itseohjautuvasti
- Tiimeissä on yhteiset pelisäännöt
- Työtapoja ja toimintaa muutetaan tarvittaessa lapsen tarpeiden mukaisesti
- Tarvittaessa eri tilanteissa otamme ylimääräisiä resursseja käyttöön

## Vaikuttavuus

- Lastenkodissa on käytössä hoito- ja kasvatustyyppi, jota päivitetään vuosittain
- Lastenkodissa järjestetään joka toinen vuosi hoidon sisällön koulutus, jossa henkilöstä koulutetaan hoito- ja kasvatustyyppien eri osa-alueisiin. Sisäinen koulutus kestää kuusi päivää.
- Vaikuttavuuden arviointi – arvioidaan hoito- ja kasvatustyyppien vaikuttavuutta. Arviointiin osallistuu lapsi, vanhemmat, lastenkodin henkilöstö, koulu ja vastuusosiaalityöntekijä. Lapsen eri osa-alueita arvioidaan kirjallisesti ja hoidon onnistumista voi seurata saadun tuloksen perusteella.
- SDQ
- Päihdearviointi; numeraalinen arvio lastenkotien lasten päihteidenkäytöstä. Toteutetaan kaksi kertaa vuodessa.
- Hoitoa ja kasvatusta, lapsen kehitystä ja vointia seurataan sekä arvioidaan päivittäin

## Tuottavuus

- Toimimme kustannustehokkaasti
- Tuotamme palvelua annetun budjettiraamin mukaisesti

## Lastenkodin ohjeistukset:

- Toimintamalli uhka- ja vaaratilanteisiin
- Perehdyttämiskansio uusille työntekijöille
- Jokaisella osastolla on nimetty perehdyttämishenkilö joka vastaa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa
- Ajantasainen turvallinen lääkehoitosuunnitelma. Sairaanhoitajat vastaavat.

Lastenkodin eettiset arvot:

- Kunnioitamme lasten ihmisarvoa ja perusoikeuksia.
- Kohtelemme lapsia yhdenvertaisesti.
- Osallisuus ja lapsen kuuleminen
- Toiminnan lähtökohtana lapsen etu ja hyvän tekeminen
- Toiminta pohjaa tietoon ja ammattitaitoon
- Hyvä, toista arvostava ja inhimillinen vuorovaikutus lasten ja henkilökunnan kesken
- Sitoutuminen lapsen hyvää hoitoon ja työn tavoitteisiin

## 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 kehittämispalvelut tukevat esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostavat 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.

Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään vaaratapahtumista ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Esimiehen on viipymättä käsiteltävä ilmoitus ja tehtävä tarvittavat toimenpiteet ilmoituksen johdosta.

Työntekijöitä on perehdytetty ilmoitusten tekemiseen.

### 6.2.2 SPro

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

## Helsinki

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.

Henkilökunta on opastettu SPro-järjestelmän käyttämiseen ja velvoitettu sitä käyttämään. Esimiehen tulee käsitellä ilmoitukset viipymättä ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin.

### 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 työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja, tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

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

## Helsinki

Työntekijät ovat velvollisia tekemään työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Lastenkodin johtaja saa viikoittain koosteen ilmoituksista. Ilmoitukset käsitellään lastenkodin esimieskokouksessa.

Lastenkodissa on käytäntönä, että uhka- ja väkivaltatilanteet puretaan mahdollisimman nopeasti. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Äkillisissä tapauksissa lastenkodin psykologi on ollut mukana tapahtuman purussa. Tilanteet käsitellään aina sekä lasten, että henkilökunnan kanssa.

Lastenkotitoiminnan päällikkö seuraa uhka – ja vaaratilanteita työsuojelupakista ja niiden esiintyvyys ja laatu käsitellään kerran vuodessa lastenkotitoiminnan esimieskokouksessa.

### 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”.

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1 Palvelutarpeen arviointi

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

### 7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastenkotitoiminnan palveluun tullaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, johtavan viranhaltijan tai hallinto-oikeuden päätöksellä.

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

## Helsinki

perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joiden pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Asiakassuunnitelma laaditaan lakisääteisesti ja aina tarvittaessa.

Lastenkodissa laaditaan sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet, vastuunjaot ja keinot tavoitteiden 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. Omaohjaajat tekevät lapsen kanssa yhdessä myös kuukausiarvioinnin hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjalta.

### 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.

Lastenkodissa lapsella on oma huone, jossa hän voi vapaasti olla omassa rauhassa. Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneeseen, mutta aina asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. WC- ja pesutilat ovat sisäpuolelta lukittavia. Lapset ovat eri kulttuureista, heidän ja heidän vanhempiensa kulttuurillisia taustoja ja uskonnollisia vakaumuksiaan kunnioitetaan.

Lasten koskemattomuutta kunnioitetaan niin pitkälle kuin mahdollista. Mikäli lapsi käytöksellään tai toiminnallaan vaarantaa omaa, tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, puututaan hänen koskemattomuuteensa. Lapsen henkilökohtaista oikeutta, vapautta ja koskemattomuutta voidaan rajata ainoastaan lastensuojelulain mukaisilla rajoittamistoimenpiteillä, joista tehdään asianmukaiset kirjalliset raportit ja päätökset.

Laitospaikan sopivuus lapselle pyritään varmistamaan tutustumalla yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa lapsen tilanteeseen ja erityisiin tarpeisiin.

Lapselle ja hänen huoltajilleen järjestetään ainakin yksi tutustumiskäynti laitokseen ennen muuttoa. Tutustumiskäynnillä esitellään lapselle tuleva omaohjaaja, näytetään lapsen tuleva oma huone ja kerrotaan laitoksen toimintatapoja.

### 7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen



## Helsinki

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.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevaa ohjeistusta päivitetään Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä -lain voimaantulon yhteydessä.

Lastensuojelulain mukaiset rajoitukset sijaishuollossa:

- 1.Yhteydenpidon rajoittaminen (Lsl 62-63§)
- 2.Aineiden ja esineiden haltuunotto ( Lsl 65§)
- 3.Henkilötarkastus ja henkilönkatsastus ( Lsl 66§)
- 4.Omaisuuuden 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 laitoksen johtaja 30 vrk asti.

Muut rajoittamispäätökset tekee johtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstö. Lastenkodissa on kaikilla työntekijöillä tiedossa kenelle johtaja on määrännyt päätösoikeudet.

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:

## Helsinki

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.

### 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.

### 7.6 Osallisuus

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

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- Omaehtoisien 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 terveystoimikunnalle kerran vuodessa.

## Helsinki

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 asiakailta 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.

Lastenkotitoimintaan on perustettu Nuorten Foorumi, josta saatua asiakaspalautetta hyödynnetään Helsingin lastensuojelua kehitettäessä.

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

### 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

## Helsinki

- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

### 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.

## Helsinki

**Kriisipäivystys puh: 09 3104 4222**

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

Yksiköiden omia palveluja koskeva neuvonta kuvataan yksiköiden omissa suunnitelmissa.

### 7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon 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 laatu- ja oikeuspuutteisiin puututaan välittömästi. Selvityksestä vastaa määräajassa 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 määräajat

Lapsen palvelutarpeen arvioinnista säädetään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaissa. 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
- erityistä tukea tarvitsevan lapsen kiireellinen avun tarve on arvioida 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.

## 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

### Lapsen ohjautuminen sijaishuoltopaikkaan

Riskin kuvaus: Lapsi voi ohjautua hänelle soveltumattomaan sijaishuoltopaikkaan. Joissain tapauksessa lapsen tilanteesta on tehty eri syistä puutteellinen arviointi. Esimerkiksi, jos lapsi on ollut luvatta pois suuren osan arviointijaksosta, arvioinnit jäävät puutteellisiksi. Lapsi ei ohjaudu oikea-aikaisesti sijaishuoltopaikkaan.

Toimenpiteet: Lapsen arviointi pitää olla kokonaisvaltainen ja tasalaatuinen arviointipaikasta riippumatta. Dokumentointiin kiinnitettävä erityistä huomiota, että se on tehty hyvin. Kun lasta tarjotaan Naulakallion lastenkotiin asiakasohjausyksiköstä, selvitetään lapsen tilanne kokonaisvaltaisesti. Lastenkodin johtaja käy huolellisesti läpi lapsen tiedot Efficasta ja keskustelee tarvittaessa lastenkodin psykologin ja vastaavan ohjaajan kanssa lastenkodin edellytyksistä vastata lapsen yksilöllisiin tarpeisiin. Mikäli arviointitiedot ovat puutteelliset, pyydetään lisää tietoa lapsesta. Keskustelua käydään asiakasohjausyksikön, vastuusosiaalityöntekijän ja mahdollisesti myös arvioinnin laatineen vastaanottolaitoksen kanssa.

### Toimintakulttuuri sijoituksen aikana

Riskin kuvaus: Valvonta ja lapsen hoidon suunnitelmallisuus voi pettää, koska sosiaalityöntekijät vaihtuvat usein ja välillä lapsella ei ole sosiaalityöntekijää ollenkaan. Riittävän yhtenäinen toimintakulttuuri pitää olla koko lastenkotitoiminnan sisällä, jotta palvelu olisi tasalaatuista. Lastenkotien henkilökuntaa pitäisi olla riittävästi asiakkaiden tarpeisiin nähden kokonaisuudessaan sekä kaikissa työvuoroissa, jotta toiminta olisi turvallista. Valvontavastuun ja lapsen itsemääräämisoikeuden välillä on ristiriita joissain tilanteissa. Soveltuvan henkilökunnan saatavuus on paikoitellen haastavaa työn vaatavuustasoon nähden.

Toimenpiteet: Edistetään lastenkodin valvontavastuun ja lapsen itsemääräämisoikeuden yhteensovittamisesta. Naulakallion lastenkodilla on tehty tiivistä yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa, jotta yhteinen tavoitteellinen työskentely lapsen asiakassuunnitelmien mukaisesti onnistuu. Yhteistyötä kehitetään yhdessä lapsen, vanhempien, perheen verkostojen ja viranomaisverkoston kanssa. Lapsen edun mukainen sijoitus toteutuu vain hyvällä yhteistyöllä lasta ja perhettä kuulemalla. Lastensuojelun sosiaalityössä on sovittu varajärjestelyt, jotta lapselle on aina nimettynä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

### Sijaisten saatavuus

Riskin kuvaus: Ympäri vuorokautisessa hoito- ja kasvatustyössä on ensiarvoisen tärkeää, että tarvittaviin työvuoroihin saadaan sijaiset. Tässä on ajoittain hankaluutta esim. juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Kesäaikaan monet sijaiset tekevät pidempiä sijaisuuksia, eivätkä ole käytettävissä akuutisti. Myös pitkittyneet, hankalat asiakastilanteet vaikeuttavat sijaisten saantia. Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä

## Helsinki

ja osaamisesta. Monessa tilanteessa aamu- ja iltavuorot voidaan paikata erilaisin järjestelyin, mutta yövuorot ja viikonloput ovat vaikeita. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan Naulakallion lastenkodin ylläpitämän sijaislistan kautta.

Toimenpiteet: Naulakallion lastenkodissa sijaisten rekrytointi on aktiivista ja riittävää. Lisäksi sijaistarve tulee ennakoida ja hyödyntää opiskelijoita sekä työharjoittelijoita. Naulakallion lastenkoti tekee tiivistä yhteistyötä neljän pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulun kanssa. Opiskelijat ovat apuna hoito- ja kasvatustyössä jo harjoittelujaksonsa aikana. Vastuu tuolloin on kuitenkin lastenkodin henkilökunnalla kaikissa työvuoroissa. Opiskelijat tekevät usein sijaisuuksia harjoittelunsa päättymisen jälkeen ja lapsille tuttujen ihmisten on helppo jatkaa asioiden hoitamista. Työvuorojen muutoksesta tulee kertoa lapsille, jotta lapset ovat tietoisia oman työntekijän poissaolosta.

### Yksinäiset työvuorot

Riskin kuvaus: Viikonloppuisin ja yöaikaan on vähemmän työntekijöitä. Kriisitilanteissa (uhka- ja vaaratilanteet, palaavat tai palautettavat karkulaiset, rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen esim. eristäminen, henkilökatsastus ja liikkumavapauden rajoittaminen) osasto jää valvomatta tai iltavuorossa oleva työntekijä joutuu jäämään yli oman työvuoronsa tilanteeseen.

Toimenpiteet: Osastoilla pystytään ennalta toisinaan arvioimaan lasten huonokuntoisuudesta nouseva riski yleiseen levottomuuteen tai väkivaltariskin nousuun. Naulakallion lastenkodin esimiesketjusta voidaan määrätä joku esimiehistä varalle jos odotettavissa on haastavia asiakas- tai henkilöstötilanteita. Haastavissa tilanteissa henkilökunta voi konsultoida varallaolijaa. Tarvittaessa varallaoloja tulee myös paikalle.

### Luvatta lastenkodista poistuneet lapset

Riskin kuvaus: Luvattomat poissaolot voivat altistaa lapsia monille psyykkisille, fyysisille, sosiaalisille ja terveydellisille ongelmille. Luvatta poissaolevien lasten etsiminen ja kuljettaminen ovat riski, koska se vähentää samanaikaisesti henkilökuntaa osastolla. Lapsen tuleminen takaisin lastenkotiin voi olla haastavaa. Viranomaisyhteistyön sujuvuus ja saatavuus on toisinaan hankalaa. Aina ei saada poliisin, sosiaalipäivystyksen tai sosiaalityöntekijän tarvittavaa ja tai riittävän nopeaa virka-apua. Lapsi voi käyttäytyä levottomasti tai aggressiivisesti ja/tai olla päihteiden vaikutuksen alainen. Lapset saattavat olla hyvinkin huonokuntoisia. Lapsen tuleminen takaisin osastolle sitoo henkilökuntaa ja muiden lasten saama huomio jää pienemmälle. Rajut tilanteet voivat aiheuttaa levottomuutta ja pelkoa toisissa lapsissa. Ajoittain syntyy myös uhka- ja vaaratilanteita. Lasta ei ajoittain saada lastenkotiin, jos virka-apua ei saada, vaikka lapsen olinpaikka tiedetään.

Toimenpide: Naulakallion lastenkodin henkilökunta työskentelee aktiivisesti saadakseen luvatta poissaolevan lapsen takaisin osastolle hoidon ja huolenpidon piiriin. Lasta tavoitellaan puhelimitse ja tätä etsitään mahdollisuuksien mukaan paikoista, joissa tämän tiedetään viettävän aikaa. Poissaolevan lapsen läheisiin pidetään tiiviisti yhteyttä lapsen löytämiseksi. Haastavissa tilanteissa poliisilta pyydetään virka-apua lapsen toimittamiseksi takaisin lastenkotiin. Luvattoman poissaolon jälkeen lapsen perustarpeista (lepo, puhtaus, ravinto) huolehditaan ensin ja poissaolon syitä käsitellään lapsen kanssa heti kun tämän kunto mahdollistaa keskustelemisen. Asiakasta koskevista vaaratilanteista tehdään tarpeelliset Sospro- ja Haipro-ilmoitukset





## Fyysinen ympäristö

Riskin kuvaus: Laitosten tilat eivät ole kaikilta osin tarkoituksenmukaisia ja laitoksissa voi olla sisäilmaan liittyviä ongelmia.

Toimenpiteet: Lastenkodin asiakkaiden kannalta turvallisuuteen vaikuttavat monet asiat. Paloturvallisuuden haasteisiin vastataan lastenkotien turvallisuussuunnitelmalla, johon lukeutuu kattava riskien arviointi. Naulakallion lastenkodissa järjestetään kuukausittain turvakävely, jossa ennalta laaditun listan perusteella käydään läpi lastenkodin tilat turvallisuuden näkökulmasta. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan heti. Lisäksi henkilökunta osallistuu paloturvallisuuskoulutuksiin, joissa on teorian lisäksi käytännön sammutusharjoituksia. Kiinteistön palovaroitinjärjestelmä tarkastetaan ja huolletaan Palmian toimesta säännöllisesti. Palmia huolehtii kiinteistöjen huoltotöistä ja vastaa siten myös piha-alueiden hiekottamisesta ja lumitöistä. Pakki-järjestelmän kautta tehdyt palvelupyynnöt mahdollistavat huoltohenkilökunnan nopean puuttumisen äkillisiin huoltotarpeisiin.

Tiiviissä asuinyhteisössä on aina läsnä tartuntatautien riski. Tähän vastataan hygienian ylläpitämisellä saippuan ja desinfiointiaineen avulla sekä hoitamalla sairastuneita lapsia huoneessaan. Työntekijät eivät tule sairaana töihin vaan ottavat yhteyttä työterveyshuoltoon.

Osastojen lapsiryhmän turvallisuutta seurataan ja ylläpidetään ryhmädynamiikkaa kehittämällä. Kiusaamiseen tai väkivallan uhkaan puututaan henkilökunnan toimesta välittömästi jos sellaista havaitaan. Ajan myötä luottamuksellisiksi kehittyvät välit lasten ja aikuisten välillä helpottavat tilanteiden ennalta ehkäisemistä. Henkilökunnalla on käytössään hälytysnapit, joilla apua voidaan kutsua muilta osastoilta.

Lastenkodin kiinteistöissä on tallentavat valvontakamerajärjestelmät ulkotiloissa. Näin liike ja mahdollinen epäasiallinen toiminta lastenkodin pihalla havaitaan helposti ja kuvanauhojen perusteella voidaan tutkia pihan tapahtumia. Palmia huoltaa valvontakamerajärjestelmiä säännöllisesti.

Lasten terveyteen kiinnitetään erityistä huomiota. Esimies vie asioita eteenpäin isännöitsijälle, joka vastaa kiinteistön kunnosta. Sisäilma-asioissa toimitaan kaupungin ja toimialan antaman ohjeistuksen mukaisesti.

## 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). Lasten perusterveydenhuolto on järjestetty kunnallisessa terveydenhuollossa.

Naulakalliontien toimipiste:

Kontulan terveysasema: Ostoskuja 3, puh: 09 310 60410

Äkillisten sairauksien ja tapaturmien hoidossa ensisijainen hoitopaikka on oma terveysasema.



## KUN OMA TERVEYSASEMA ON KIINNI:

### 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-porras

Puh: 09-31067204

Naulakallion lastenkodissa lasten terveydentilaa seurataan jatkuvasti. Henkilökunta havainnoi lasten vointia työvuorojensa aikana ja käy lasten kanssa keskustelua aiheesta. Yhteistyötä tehdään muiden lasta hoitavien tahojen kanssa, kuten tarvittavien erikoissairaanhoidon yksiköiden. Lapsia rohkaistaan huolehtimaan hyvinvoinnistaan yhteistyössä aikuisten kanssa. Lapsen muuttaessa lastenkotiin tämän tausta- ja terveystietoihin perehdytään huolellisesti. Vanhemmilla on usein paljon tietoa lapsen terveydentilasta ja tämän tavoista suhtautua hyvinvointiinsa. Perheen kanssa tehtävällä työllä on merkittävä rooli lapsen terveyteen liittyvien asioiden ennakoimisessa ja hoitamisessa. Lasta kannustetaan ikä- ja kehitystason mukaisesti ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan huolehtimiseen.

## 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. Lastenkotitoiminnalle on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman liiteosioon jokainen yksikkö kirjaa toimintaansa liittyvät tarkemmat tiedot lääkehoitoasioista. Lastenkodissa lääkehoito on tulossa luvanvaraiseksi siirtymäajan puitteissa vuoteen 2020 mennessä. 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.

Naulakallion lastenkodissa ei ole varsinaisia terveydenhuollon laitteita.

Yksikössä on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätyt reseptilääkkeet. Reseptilääkkeiden lisäksi lastenkodissa on tarvittavia käsikauppalääkkeitä, kuten särkylääkkeitä ym. Kaikkia lääkkeitä säilytetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lukituissa lääkekaapeissa.

## Helsinki

Vuorossa oleva työntekijä vastaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta. Annetut lääkkeet kirjataan Effica-asiakastietojärjestelmään.

Lääkehoitoon liittyvät riskit liittyvät lääkkeiden annosteluun, oikea-aikaiseen jakamiseen sekä siihen että lapsi saa hänelle kuuluvat lääkkeet. Lääkeseuranta tehdään Effica-asiakastietojärjestelmään ja lapsen lääkitykset käydään huolellisesti läpi henkilökunnan kanssa. Reseptilääkkeitä ei koskaan anneta muille henkilöille kuin sille jolle lääke on määrätty. Vanhentuneet lääkkeet toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi. Mikäli lääkkeiden jakamiseen tai antamiseen liittyvä virhe ilmenee, otetaan yhteyttä ympärivuorokautiseen terveysneuvontaan tarvittavien lisäohjeiden saamiseksi. Kaikista poikkeamista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään.

### Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle 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 asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen. Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaan omaohjaaja arvioi lapsen hyvinvointia lapsen ja muiden hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa.

Lyhyiden sijoitusten aikana tai sijoituksen alussa lapsen hyvinvoinnin arvioiminen on haastavaa. Sijoituksen ollessa pitempi ja keskinäisen tutustumisen edetessä on ohjaajien helpompi tehdä lapsen hyvinvointia koskevia havaintoja. Tutustumisen myötä lapsen itsensä on myös helpompi kertoa omia näkemyksiään työntekijöille. Asiakkaan ikä vaikuttaa myös havaintojen tekemiseen ja niistä keskustelemisen mahdollisuuksiin. Naulakallion lastenkodissa lapsia hoidetaan ikä- ja kehitystason edellyttämällä ja mahdollistamalla tavalla yhteistyössä perheiden kanssa. Lastenkodissa lapsen kanssa työskentelee myös psykologi. Yhteistyötä tehdään myös esim. koulujen kanssa sillä opettajat ja muu henkilökunta tekee arvokkaita havaintoja lapsen hyvinvoinnista päiväaikaan koulussa ja lastenkodista poikkeavassa ympäristössä

### 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 tärkeää ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Naulakallion lastenkodin molemmissa toimipisteissä on valmistuskeittiö ja oma keittäjä. Ruoka valmistetaan lastenkodin laitoskeittiössä viraston suositusten mukaisesti. Ruokalistat ovat lasten nähtävillä osastoilla. Viikonloppuisin ruoka lämmitetään tai valmistetaan osastoilla ohjaajien toimesta. Ateriat ovat säännöllisiä ja lapsilla on tiedossa ruokailuajat (aamupala, lounas, välipala,

## Helsinki

päivällinen, iltapala). Lapset saavat esittää toiveita ruokalajeihin tai aamu- ja iltapalatarvikkeisiin liittyen.

Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Keittiöillä on elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma. Lastenkodin johtaja on keittäjien esimies ja seuraa elintarvikebudjetin toteutumista.

Ravitsemukseen liittyviä riskejä ovat allergioihin tai vakaumuksellisiin erityisruokavaliioihin liittyvät virheet. Osastojen on tärkeää pitää keittäjiä ajan tasalla lasten ruokavaliosta ja uuden lapsen muuttaessa lastenkotiin em. asiat käydään läpi ensitilassa. Allergiatapauksissa mahdollisen virheen sattuessa otetaan yhteyttä ympärivuorokautiseen terveysneuvontaan. Vakavien allergiaoireiden ilmetessä lapsi toimitetaan oikean terveydenhuollon päivystykseen ikätason ja asuinpaikan perusteella. Erityisruokavaliioihin liittyvistä poikkeamista tehdään ilmoitus SPro-järjestelmään.

### Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Naulakallion lastenkodissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla - ohjetta ja muita hygieniaohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja kasvatussuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Laitoksen siivouksesta vastaa laitoshuoltaja, ohjaajat vastaavat lasten huoneiden siivouksesta lasten kanssa. Lapsia opetetaan ikätasoisesti myös pyykinpesuun. Ohjaajat pesevät pienten lasten pyykkiä ja tarvittaessa myös isompien lasten, silloin kun lapsi ei pysty itse kotiaskeleisiin osallistumaan.

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

Epidemiatilanteissa toimitaan kaupungin hoitosuosituksen mukaisesti.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikilla lastenkodin osastoilla sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Yleisestä hygienia- ja kasvatustasosta huolehditaan laitoshuoltajien säännöllisen siivoustyön avulla. Myös hoito- ja kasvatustasosta huolehditaan ylläpitämällä siisteyttä mm. imuroimalla, pyyhkimällä pintoja sekä huolehtimalla keittiöiden puhtaudesta.

Lapsen tai lasten sairastuessa hygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja tartunnat pyritään estämään hoitamalla tämän omassa huoneessa. Käsihuuhteen ja huolellisen käsien pesemisen merkitystä korostetaan lapsille.

## Helsinki

### Terveydenhuollon 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 lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat.

Valviran tehtävänä on terveydenhuollon 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 terveydenhuollon laitteen ja 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.

Naulakallion lastenkodissa ei ole käytössä varsinaisia terveydenhuollon välineitä. Toimipisteissä on alkometrit, joilla voidaan varmistaa lapsen kunto alkoholiepäilyjen kohdalla. Alkometrit käydään kalibroimassa säännöllisesti koska oikeiden tulosten saaminen on ensiarvoisen tärkeää kun arvioidaan, mitä hoitotoimenpiteitä päihtynyt asiakas tarvitsee.

### Muut palvelut

#### Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Sosiaali- ja terveystoimialan talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään.

Tarvittavat tulkkipalvelut tilataan A-tulkkauksesta. Asiakkainamme on perheitä monista kulttuureista ja on tärkeää että esim. hoito- ja kasvatusneuvottelut voidaan käydä asiakkaan äidinkielellä.

## 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 asiakatarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa 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 että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain osalta on meneillään 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
Ohjaajat	35

## Helsinki

Sairaanhoidajat	6
Toimintaterapeutti	1
Psykologit	1.5
Keittäjät	2
Johtaja	1
<b>Yhteensä</b>	46,5

### 9.3 Rekrytointi

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

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

Lastenkodin rekrytointiin osallistuu vakinaisen henkilöstön valinnassa laitoksen johtaja, psykologit ja vastaava ohjaaja.

Vastaava ohjaaja rekrytoi määräaikaiset ja muut sijaiset.

Lastenkodin psykologit osallistuvat rekrytointiin, kun haetaan vakinaisia ohjaajia lastenkotiin.

Lastenkodissa järjestetään kaksi perehdyttämispäivää uusille työntekijöille vuosittain. Perehdyttämispäivän kouluttajana toimivat myös laitoksen psykologit.

Lastenkodissa on käytettävissä haastateltuja keikkalaisia, joita voi käyttää äkillisiin ja odottamattomiin tilanteisiin. Esimerkiksi sairauslomiin tai jos tarvitaan tilapäisesti vahvistusta osastolle lasten hyvän hoidon turvaamiseksi.

Lastenkodin johtaja saa kolmeksi vuorokaudeksi ottaa ylimääräisen työntekijän. Mikäli tarvitaan pidemmäksi aikaa ylimääräistä työntekijää, niin lastenkotitoiminnan päällikkö päättää.

Lastenkodissa on käytettävissä tarpeenmukainen varallaolojärjestelmä. Laitoksen johtaja päättää varallaolosta. Tämä tarkoittaa, että johtajan sijaishetjussa olevat vastaavat ohjaajat voivat toimia varalla virka-ajan ulkopuolella. Lastenkodin työntekijät voivat olla yhteydessä varallaolijaan mihin aikaan tahansa. Varalla ollessa vastataan puheluihin ja tarvittaessa tullaan osastolle paikalle. Varallaolojärjestelmä luo turvallisuutta ympäri vuorokauden.

## 9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

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

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

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

Lastenkodin henkilöstöstä suuri osa on käynyt Mapa-koulutuksen. Mapa-koulutuksen tavoite on opettaa haastavan tai aggressiivisen käytöksen ja uhan ennakointia ja välttämistä hoidollisen vuorovaikutuksen ja toiminnallisuuden keinoin.

## 9.5 Henkilöstön rokotukset

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

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



## Helsinki

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

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

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

## 10 Tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Sosiaali- ja terveystoimella on käytössään Helsingin kaupungilta, sen tytäryhtiöiltä tai muilta ulkopuolisilta vuokranantajilta vuokrattuja toimitiloja yhteensä n. 530 000 m<sup>2</sup>, 258:ssa osoitteessa. Toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyyppin 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

## Helsinki

- 3) tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat)
- 4) kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät lisä- tai väistötilojen hankintaa tai uuden toiminnan tarvitsemia tiloja on täytettävä ”Esitys toiminnan tai tilatarpeen muutoksesta” -lomake. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistönhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen (esim. erityisryhmien asunnot, pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukset) hallinnointi tapahtuu myös tilapalveluissa, mutta kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Lastenkodissa on jokaisella osastolla turva- ja hälytysjärjestelmä. Jokaisen työntekijän työvuorossa ollessaan tulee pitää hälytinalaitetta mukana.

Osastoilla Intro ja Rytmii on kameravalvonta kohdistettuna ulko-oville.

### 10.2 Kuljetukset

Lastenkoti on velvollinen järjestämään lapselle tarpeiden mukaiset turvalliset kuljetukset. Kuljetusten hankinnassa noudatetaan kaupungin ohjeistuksia.

E 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 tilanteissa, 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 tietosuojaja

## Helsinki

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.

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

### 11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Lastenkotitoiminnassa on laadittu yhteinen tietosuojaliite, joka kuvaa kaikkien lastenkotien ja asumisharjoittelun tietosuojakäytäntöjä.

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Lastenkotitoiminnan yhteinen tietosuojaliite	28.9.2018

### 11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset sekä se, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu

## Helsinki

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 ”Terveystieteiden 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 määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

### 11.3 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.

Omavalvontasuunnitelmaa muutetaan tarpeen mukaan ajantasaiseksi. Henkilöstö raportoi johtajalle omavalvontasuunnitelmaan liittyviä muutostarpeita. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään kaksi kertaa vuodessa lastenkodin yhteistoimintakokouksessa.

## 13. Arkistointi

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



## 14. Suunnitelman hyväksyntä

Maria Kantsila 1.10.2018

Lastenkodin johtaja

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Minna Pitkänen

Lastenkotitoiminnan päällikkö

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

### 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 seurantar ryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämispalvelut 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 pääkäyttäjävastuu 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 kehittämisspalvelut 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 tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus) alettiin soveltaa 25.5.2018. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Muu kansallinen lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan tietosuoja-asetusta myöhemmin. Tietosuoja-asetuksen soveltamisen alkaessa henkilötietolaki poistuu.

Henkilötietolaissa on ollut paljon samoja säännöksiä kuin uudessa tietosuoja-asetuksessa, joten asioita säilyy paljon samoina. Mm. henkilön oikeudet saada omat tietonsa ja vaatia niiden korjaamista ovat jo nyt olemassa ja tulevat säilymään.

#### Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

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

#### Tietosuoja

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

#### Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. 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

## Helsinki

ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lastenkotiin sijoitettujen lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Efficatunnusten sulkemisesta. Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Efficajärjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastiedot sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa lastenkotien toimistoissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Sijoituksen päätyttyä lapsen asiakirjat toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin.

Henkilökuntaa koskevat tiedot on keskitetty ehijätjärjestelmään, 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 noustaessa ja järjestelmästä ulos kirjaudutaan työvuorojen päättyessä. Työasemien näyttöruudut on suojattu tietosuojalavoilla. Lastenkotien henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen. 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. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä.

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

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

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



### **Erityiset henkilötiedot**

Erityisillä henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joista ilmenee, rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai 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. Henkilötunnuksia 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.

## Helsinki

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

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

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

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

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

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/asianosaisten-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

## Helsinki

sähköposti, tietoturvan takia. Tietopyynnöt pyydetään osoitteella Sosiaali- ja terveystoimi arkistopalvelut PL 6060 00099 Helsingin kaupunki.

Kaupungin Internet-sivuilla, joilla on ohjeistus asiakkaille, on linkit tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseksi. Asiakas kirjautuu asiointi.hel.fi –palveluun vahvalla tunnistautumisella suomi.fi:n kautta. Linkistä aukeaa valikko 12 kohteeseen, jossa on eroteltuna toimialat, virastot ja liikelaitokset. Niiden kohdalla on selostettuna, mitä asioita kussakin käsitellään. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle asiointi.hel.fi:n kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa. Rekisteröidyillä on oikeus saattaa asia tietosuojavaikutetun 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 toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta on säädetty vaitiolovelvollisuus. Jo asiakassuhde on salassa pidettävä asia.

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

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

- 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

## Helsinki

välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä.

### **Viranomaisyhteistyö**

Tietoja saa antaa vain toiselle sosiaalihuollon viranomaiselle, sen toimeksiannosta sosiaalihuollon tehtäviä suorittavalle henkilölle tai yhteisölle sekä muulle viranomaiselle. 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.