



Omavalvontasuunnitelma Nuorten vastaanotto Herttoniemi 31.3.2023

Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä.....	8
5 Laadunhallinta	9
6 Riskienhallinta.....	11
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	11
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	11
6.2.1 HaiPro	12
6.2.2 SPro.....	12
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	13
6.2.4 Työsuojelupakki	13
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	14
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	14
7.1 Palvelutarpeen arviointi	14
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	14
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	15
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen.....	16
7.5 Asiakkaan kohtelu.....	16
7.6 Osallisuus	17
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies	19
7.8 Neuvonta	20
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	20
8 Palvelun sisällön omavalvonta	22
8.1 Vastaanoton palvelujen saatavuus ja saatavuuden määrääjat	22
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	25
8.2.1 Terveysten- ja sairaanhoito	25
8.2.2 Lääkehoito	25
8.2.3 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	26

Helsinki

8.2.4 Ravitseminen.....	26
8.2.5 Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	27
8.2.6 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	27
8.2.7 Muut palvelut	28
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	28
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	28
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	29
9.3 Rekrytointi	30
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	31
9.5 Henkilöstön rokotukset	32
10 Tukipalvelut	32
10.1 Toimitilat.....	32
10.2 Kuljetukset.....	33
11 Tietoturva ja tietosuojat	33
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	35
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely.....	35
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	35
12. Seuranta ja raportointi	35
13. Arkistointi	37
14. Suunnitelman hyväksyntä	37
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 Nuorten vastaanoton selvitys tietosuojakäytännöistä	40
Liite 4 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma	46



Johdanto

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

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

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 asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on toimialatason puitesuunnitelma.

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

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

- toimiala

Helsinki

- 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

Nuorten vastaanoton omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön edustajien/henkilöstön kanssa ja henkilökunta on osallistunut tämän suunnitelman laadintaan työryhmäpäivissä sekä YT-kokouksissa Herttoniemen, Kallion ja Malminkartanon vastaanotoissa. Omavalvontasuunnitelmat on käsitelty yksikön toimintatapojen mukaisissa YT-kokouksissa henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmia käsitellään ja arvioidaan YT-kokouksissa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tähän omavalvontasuunnitelmaan sisältyy Nuorten vastaanoton Herttoniemen vastaanoton osastot Polaris ja Sirius. Nuorten vastaanottotoiminta kokonaisuudessaan koostuu vastaanottolaitosten seitsemästä osastosta, kolmessa eri kiinteistössä.

Palvelun vastuuhenkilöt ja toimintayksikön vastaavat esihenkilöt ovat:

Nuorten vastaanotto 1, Kallion vastaanotto

lastenkodinjohtaja vs. Minna Rissanen

Sähköposti minna.m.rissanen@hel.fi, puhelinnumero 09 310 24100, 040 334 6914



Helsinki

Nuorten vastaanotto 2, Malminkartanon ja Herttoniemen vastaanotto

Lastenkodin johtaja Hannele Moisio

Sähköposti hannele.moisio@hel.fi , puhelinnumero 09 310 43378, 050 402 0929

Vastaanottolaitokset:

Herttoniemen vastaanotto, osastot Polaris ja Sirius, Niittaajankuja 2, 00810 Helsinki

Kallion vastaanotto, osastot 1,2 ja 3 (vaativan hoidon osasto), Toinen linja 4 L, 00530 Helsinki

Malminkartanon vastaanotto, osastot Capella ja Lyyra, Vellikellontie 4A, 00410 Helsinki

Helsingin kaupungin vastaanottotoiminnan palvelun kohderyhmään kuuluvat akuutissa sijaishuollon tarpeessa olevat 0–17-vuotiaat lapset. Palvelun käyttö alkaa useimmiten kiireellisessä sijoitustilanteessa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen selvitys. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30 + 30 vrk.

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi. Lähtökohta Helsingin lastensuojelussa on lapsen etu. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Nuorten vastaanotossa lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Keskustelun ohella lasten kanssa käytetään myös toiminnallisia keinoja. Lapsen asiakasprosessissa lapsen huoltajilla on tärkeä merkitys. Huoltajat käyvät keskustelua työntekijöiden sekä vastuusosiaalityön kanssa myös siitä, millaista tukea he tarvitsevat vanhemmuuteensa. Vastuusosiaalityöntekijä sekä vastaanoton ohjaajat pitävät huoltajat ajan tasalla lapsensa asiakasprosessissa eikä lapsen asioissa toimita huoltajien tietämättä. Lastensuojelua ohjaa periaate toimia lievimmän toimenpiteen mukaan (Hallintolaki 6§) ja lastensuojelun lähtökohtana on lapsen asuminen kotona, mikäli se on hänen etunsa mukaista. Nuorten vastaanotossa esihenkilö valvoo työn laatua ja eettisyyttä ja toimii alaistensa tukena.

Sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan perusajatus on: Tulit juuri oikeaan paikkaan! Miten voimme auttaa?

Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveystoimialan palveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveystoimialan palvelut pelaavat hyvin yhteen, asiainnoinnin 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
- asiakkaaksi tulossa hyödynnetään sähköisiä palveluja
- asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- asiakkaille tehdään yksi yhteinen asiakassuunnitelma
- saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla

Lastensuojelun tavoitteena on turvata lapsen hyvän kasvun edellytykset yhteistyössä perheen ja lapsen sekä muiden tärkeiden ihmisten ja verkostojen kanssa tilanteessa, jossa on huoli lapsen hyvinvoinnista tai kasvuolosuhteista. Kriisitilanteessa lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti.

Nuorten vastaanoton perustehtävä on kriisitilanteessa ja sijaishuollon tarpeessa olevien lasten turvallinen vastaanotto, perushoito ja huolenpito sekä arvion tekeminen lapsen ja perheen tilanteesta sekä avun ja tuen tarpeesta. Vanhempien toimintakykyä ja vastuullisuutta vahvistetaan, tavoitteena on perheiden jälleen yhdistäminen lapsen etu huomioiden.

13–17-vuotiaiden lasten sijoitukset Nuorten vastaanottoon tapahtuvat Nuorten vastaanoton kolmeen eri yksikköön. Perustehtävä on sama – lasten turvallinen vastaanotto, lapsen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito sekä arviointi lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen kehityksellisistä tarpeista sekä hänen perheensä elämäntilanteesta ja tarvittavasta tuesta. Vastaanotto työskentelee tiiviissä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa.

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsinki

Helsingin kaupungin arvot ovat: Asukaslähtöisyys, Ekologisuus, Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, Taloudellisuus, Turvallisuus, Osallisuus ja osallistuminen sekä Yrittäjämielisyys

Nuorten vastaanoton keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

Asiakaslähtöisyys

Työskentely lähtee lapsen ja perheen yksilöllisistä tarpeista käsin, kieli, kulttuuri, läheiset ja lähtötilanne huomioiden. Asiakas on subjekti, ei objekti. Lapsi ja hänen huoltajansa ovat osallisia kaikissa häntä koskevissa asioissa. Työn fokuksessa on lapsen parhaan hakeminen, tarvittava kannattelu ja saattaminen sekä turvallisuuden tunteen tuottaminen.

Asiakkaan kunnioitus, Kuuleminen, Tasa-arvoisuus, Tasavertaisuus

Vastuullisuus

Toimintamme on aikuisjohtoista ja turvallista. Otamme vastuu kanssaihmisistä. Jaettu vanhemmuus on yhteisen tiedon tuottamista ja jakamista. Osallistamme vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen sekä yhteiseen työskentelyyn lapsen ja perheen tueksi. Työskentely on suunnitelmallista prosessin alusta loppuun. Työnjako on selkeä ja toimii. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu omasta tunneilmaisusta.

Työnilo, Sitoutuminen, Työturvallisuus, Asiallisuus ja huolellisuus, sekä hyvä dokumentointi

Arvostus

Ihmisen arvon tunnustaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Hyväksymme kaikki ihmiset yksilönä, vaikkemme kaikkia heidän tekojaan. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen

Asiakaslähtöisyys, Asiakkaan ihmisyyden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen, Lapsen etu

Nuorten vastaanotossa toteutetaan lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun keskeisiä periaatteita: lapsen etu, perheen ja vanhempien tukeminen, osallisuus, yhdenvertaisuus, suhteellisuusperiaate, suunnitelmallisuus ja oikea-aikaisuus.

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.

Helsinki

Nuorten vastaanotto kuuluu Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut yksikköön. Nuorten vastaanotto on organisaatorakenteessa alayksikkö. Toimintaa johtaa Nuorten vastaanotto 1, lastenkodin johtaja vs. Minna Rissanen p. 09 310 24100, minna.m.rissanen@hel.fi. Nuorten vastaanotto 2, lastenkodin johtaja Hannele Moisio p. 09-310 43378, hannele.moisio@hel.fi

Nuorten vastaanotossa on kolme työyksikköä, Herttoniemen, Kallion ja Malminkartanon vastaanotto-osastot. Osastojen lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat ohjaajat.

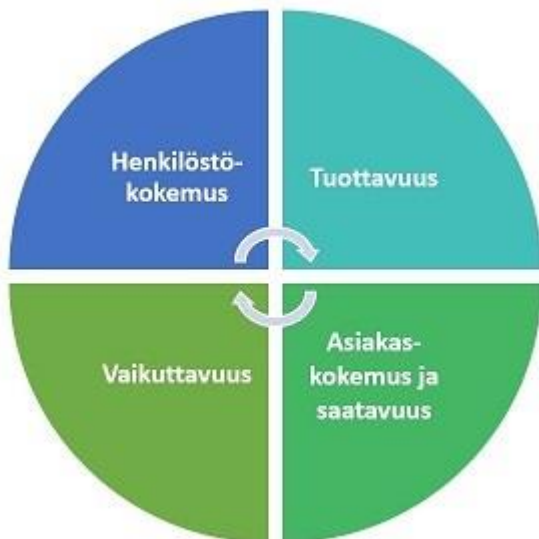
Nuorten vastaanotossa johtamiseen liittyviä rakenteita ovat esim. esihenkilökokoukset, työkokoukset, osasto- ja työryhmäkokoukset, henkilökuntakokoukset sekä kehittämispäivät. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen johtamisen mallin keskeistä ydintä on yhteinen työ, itseohjautuvuus ja sisäinen motivaatio. Mallia noudatetaan kaikilla Nuorten vastaanoton johtamisen tasoilla.

5 Laadunhallinta

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

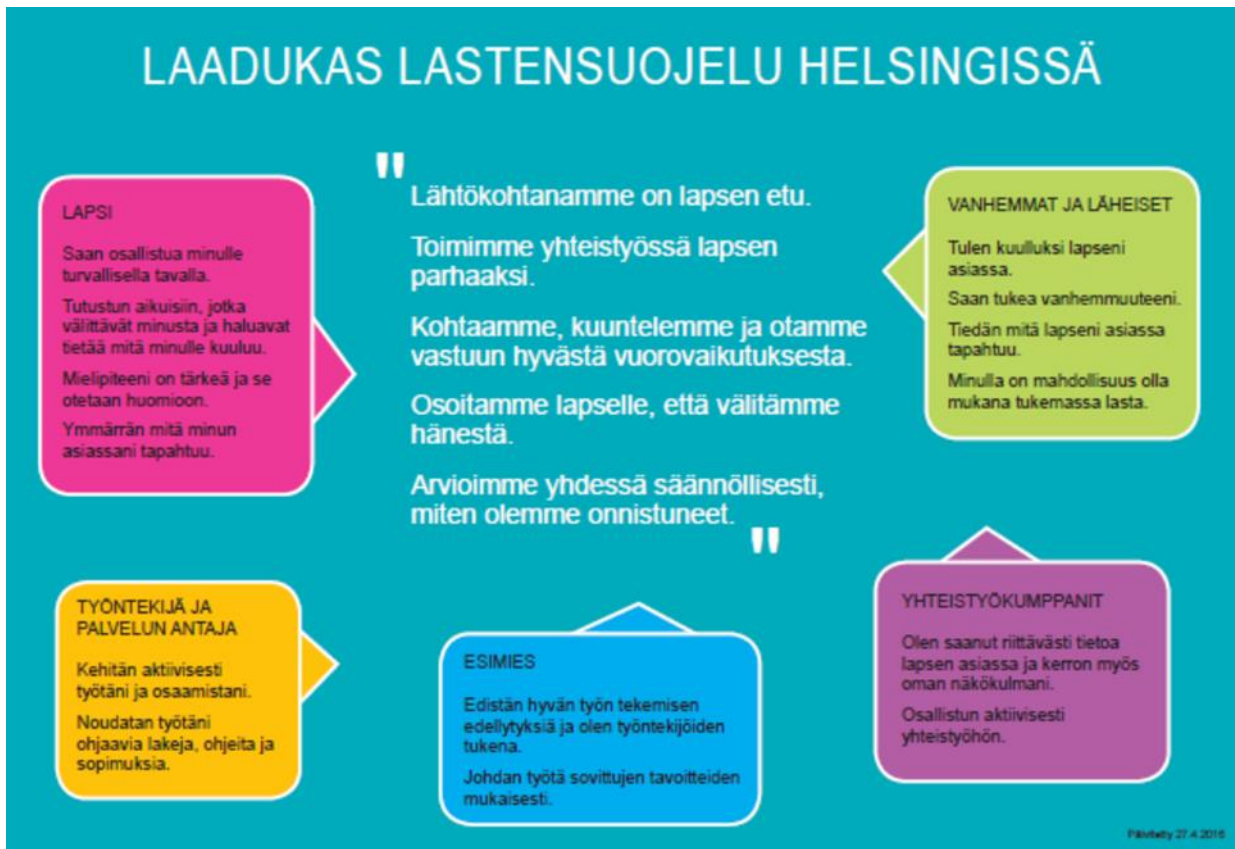
Lastensuojelun asiakasohjaus suorittaa ohjaus- ja valvontakäyntejä omiin laitoksiin ja tämä on osa lastensuojelun sisäistä valvontaa ja laadunhallintaa. Ohjaus- ja valvontakäynneistä tehdään muistio. Muistiot säilytetään sekä laitoksessa että asiakasohjauksessa.

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



Toimialalla ei ole yhtenäistä laatujärjestelmää. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja Leanin erilaisia työkaluja sekä työmalleja.

Toiminnassamme toteutamme laadukkaan lastensuojelun periaatteita. Lähtökohtamme kaikessa toiminnassa on lapsen etu. Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset mm.



Lastensuojelussa on käytössä yhdenmukainen arviointimalli, jonka avulla arvioidaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa heidän tarvitsemaansa tukea ja apua. Yhteisen mallin käyttö työskentelyssä vahvistaa tasalaatuisten palvelujen tuottamista.

Palvelun tilaaja avohuollon sosiaalityöntekijä laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman ja käy sen hänen kanssaan läpi. Lapsen sijoituttua vastaanottoon tavoiteneuvottelussa laaditaan tavoitteet jaksolle asiakkaiden, avohuollon sosiaalityöntekijän ja henkilökunnan kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä. Tällä varmistetaan lapsen saaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta.

Nuorten vastaanottotoiminnassa osastojaksen aikana huomioidaan niin lapsen kuin vanhemman osallisuus työskentelyn aikana. Tavoitteet vastaanottojaksolle laaditaan yhdessä lapsen ja perheen sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa ja niitä arvioidaan myös yhdessä koko sijoitusprosessin ajan. Arviointijakso toteutetaan yhteisten neuvotteluiden ja niissä sovittujen tavoitteiden mukaisesti ja se pohjautuu aina asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Vanhempien osallisuutta vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vastaanotossa laaditaan aina työskentelyn yhteenveto yhteistyössä nuoren ja perheen kanssa. Työskentely-yhteenvetona toimii yhdenmukainen arviointimalli. Tällä varmistetaan ajantasaisen tiedon tuottaminen palvelun päättyessä ja lapsen jatkossa tarvittavan tuen varmistaminen.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi työntekijöillä on ryhmätyönohjaukset sekä säännölliset tapaamiset oman esihenkilön kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla Fiilari ja Kunta10 -

Helsinki

kyselyllä. Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esihenkilönsä osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen.

Asiakaspalautteen keräämiseksi ja hyödyntämiseksi ei ole vielä systemaattista toimintatapaa. Nuorten vastaanotossa kokeillaan parhaillaan asiakkaille suunnattua tablettipohjaista palautesovellusta.

Palvelun esihenkilöt seuraavat ja valvovat palvelun laatua ja eettisyyttä sekä toimivat työntekijöiden tukena laadukkaan ja vaikuttavan palvelun toteuttamiseksi.

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.

Vastaanotto toiminnan riskienhallintasuunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa on hyväksytty lastensuojelun linjajohdossa 4.8.2017. Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa perustehtävien toteutuminen, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, turvata palvelutoiminnan jatkuvuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle.

Nuorten vastaanotossa tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Saatua tietoa käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

Nuorten vastaanoton riskit ja hallintatoimenpiteet ovat tarkemmin kuvattuna luvussa 8.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitleminen

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

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit viipymättä omalle esihenkilölleen. Haittapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden huolellinen

Helsinki

kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

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

6.2.1 HaiPro

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

Nuorten vastaanotossa henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön esihenkilöiden kokouksissa että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilön toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Lastensuojelun Ilmoituksista saadaan vuosittain yhteenvetoraportit, joten on mahdollista tarkastella omaa toimintaa suhteessa lastensuojelun kokonaisuuteen. Lastensuojelun palvelujen esihenkilökokouksessa HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

6.2.2 SPro

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhistä SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilölle sekä linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

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

Helsinki

Nuorten vastaanotossa on rohkaistu henkilökuntaa tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Tehty SPro ilmoitus ei ole myöskään este hyvän yhteistyön rakentamiselle, vaikka se koskisi yhteistyökumppaniamme. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Lastensuojelun palvelujen esihenkilökokouksessa SPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa. 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 uhanutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai – kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta.

HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely – osio otettiin käyttöön toimialalla syksyn 2018 aikana. Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

6.2.4 Työsuojelupakki

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

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

Nuorten vastaanotossa Työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Järjestelmän käyttö on osa perehdyttämistä ja sitä hyödynnetään aktiivisesti. Yksikössä on yhteisesti sovittu, että kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön esihenkilöiden kokouksissa että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

Lastensuojelun palvelujen esihenkilökokouksessa Työsuojelupakin tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

Helsinki

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. Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Seurantamerkinnot kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen. 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 moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohdina on lapsen ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arvioinnin kohteena ovat mm. lapsen sekä perheen toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentila, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyyt.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on virallinen asiakirja, jossa arvioidaan lapsen palvelutarvetta. Asiakassuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa.

Suunnittelu toteutetaan järjestämällä asiakassuunnitelman neuvottelu. Neuvottelun pohjalta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (LSL 417/2007 13b §) kirjaa asiakassuunnitelmaan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve sekä palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatusta tai palvelusuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain.

Nuorten vastaanotto tarjoaa ympärivuorokautista palvelua kiireellisen sijoituksen tarpeessa oleville lapsille. Nuorten vastaanoton laitospaikat ovat Herttoniemen, Kallion ja Malminkartanon vastaanotoissa. Kallion vastaanotossa on 18 paikkaa, Herttoniemen ja Malminkartanon vastaanotoissa kummassakin 12 asiakaspaikkaa. Nuorten vastaanoton paikat on kohdennettu pääsääntöisesti 13–17-vuotiaille lapsille.

Helsinki

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tai sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä tekee sijoituspäätöksen ja päätöksen palvelun aloittamisesta. Lapsen sijoituessa Nuorten vastaanottoon järjestetään hänen asioissaan ensimmäinen tavoiteneuvottelu viiden vuorokauden sisällä. Tässä neuvottelussa sovitaan ja kirjataan muistioon tavoitteet ja suunnitelma arviointijaksolle. Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Lapsen ja perheen tilanteesta tuotetaan kirjallinen työskentely-yhteenveto, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle lapsen palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai lapsen toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa. Jakson aikana pidetään seuraava neuvottelu viimeistään 30 vuorokauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Työskentelyn yhteenvedossa otetaan kantaa lapsen ja perheen tilanteen jatkosuunnitelmaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapsen ja perheen jatkosuunnitelmasta, joka käydään läpi lapsen ja huoltajan kanssa. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palvelutarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen vanhempiansa, läheisten tai laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painottaa johdonmukaisesti sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua niistä omat näkemyksensä. Ikä ei ole peruste sulkea ketään tämän oikeuden ulkopuolelle. Lasten kohdalla viranomaisilla tai viranomaisvaltaa käyttävillä toimijoilla on erityinen velvoite kohdella heitä tasa-arvoisesti yksilöinä ja antaa heille mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Perustuslaki 6 § (Finlex).

Nuorten vastaanotossa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan sijoituksen aikana. Vanhemmat ja lapsi osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin. Lapsen sijoitus tehdään Nuorten vastaanottoon aina matalinta lastensuojelulain pykälää noudattaen. Avohuollon sijoituksessa vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat sijoituksen mahdollistamisen. Kiireellisen sijoituksen ollessa kyseessä sijoitus toteutetaan lastensuojelun lain suomin valtuuksin. Vastentahtoisessakin sijoituksessa vanhemman ja lapsen osallisuutta tuetaan ja vahvistetaan palvelun toteutuksessa.

Nuorten vastaanotossa kunnioitamme kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Nuorten vastaanotossa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään myös laitoksessa tapahtuvissa arviointiolosuhteissa.

Palvelussamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Kaupungin ja Nuorten vastaanoton arvoihin. Huomioimme toiminnassa lapsen yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Lasta pyritään kuulemaan ja hänen mielipiteensä kartoittamaan hänen omissa asioissaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Heitä kannustetaan mukaan oman elämän suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan. Jokaiselle lapselle nimetään Nuorten vastaanotossa oma työntekijä,

Helsinki

joka pääsääntöisesti vastaa lapsen arviointiprosessin kulusta, sujuvuudesta sekä muista asioista. Hänen tehtävänä on myös tuoda lapsen omia toiveita ja ajatuksia kuuluviin.

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Nuorten vastaanotossa lasten hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta voidaan kohdistaa ainoastaan sijaishuollossa olevaan ja laitoshoitoon sijoitettuun lapseen. Yksikössä käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lastensuojelulakiin (LSL 417/2007 61–74 §). Lisäksi Helsingin kaupungin pysyväisohje 124 ohjaa lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kiellettyä. Toimenpiteitä voidaan käyttää vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii. On valittava aina lievin mahdollinen toimenpide. Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei enää ole lain mukaisia perusteita. Toimenpidettä on myös heti lievennettävä, jos se on mahdollista. Lapsen tilannetta on seurattava jatkuvasti ja on tehtävä päätös toimenpiteen lopettamisesta, jos perusteita jatkamiselle ei enää ole. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Toimenpiteitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen kuin kussakin säännöksessä on erikseen määritetty.

Nuorten vastaanotossa esihenkilöillä sekä opistotasoisilla/AMK-pohjaisilla ohjaajilla on johtajien määräyksen mukaisesti oikeus päättää lastensuojelulain mukaisista rajoitustoimenpiteistä. Näitä rajoitustoimenpiteitä ovat aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetyksen tarkastaminen ja luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen ja eristäminen. Lyhytaikaisesta, enintään 30 vuorokautta kestävästä, yhteydenpidon rajoituksesta voi päättää laitoshoidossa lastensuojelulaitoksen johtaja. Rajoitustoimenpiteistä tehdään joko kirjaus tai kirjallinen päätös ja ne on annettava lapselle tiedoksi samalla kun selitetään rajoitustoimenpiteiden sisältö ja tarkoitus. Useimmista rajoitustoimenpidepäätöksistä asiakkaalla on oikeus valittaa.

Nuorten vastaanoton johtajat seuraavat päätösten toteutumista ja toteutustapoja ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi, mikäli tarvetta ilmenee. Kaikki päätökset tehdään Apotti-asiakastietojärjestelmään, jonne ne myös tallentuvat. Päätökset saatetaan asianomaisille tiedoksi lain edellyttämällä tavalla.

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.

Helsinki

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. Lapset tulevat vastaanottoon usein kriisitilanteissa. Tulovaiheessa lapsen turvallinen vastaanotto, hoiva ja huolenpito ovat lapselle ensiarvoisen tärkeitä. Lapsen ja vanhemman mielipiteitä kunnioitetaan ja heidät otetaan mukaan työskentelyyn heti ensi kohtaamisesta alkaen. Lapsen hoitamiseen ja kasvatukseen liittyvät asiat keskustellaan yhdessä ja niistä saatu tieto hyödynnetään arvioinnin aikana.

Nuorten vastaanoton arviointijakso toteutetaan yhteisten neuvotteluiden ja niissä sovittujen tavoitteiden mukaisesti ja se pohjautuu aina asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Tavoiteneuvottelu pidetään viikon sisällä sijoituksen alkamisesta. Lapsella on oikeus osallistua ikäänsä nähden sopivalla tavalla kaikkiin neuvotteluihin, jakson tavoitteiden asetteluun ja toteuttamisen suunnitteluun. Heille kerrotaan paikan toimintatavoista ja heidän mielipiteitään kunnioitetaan lapsen hoitamiseen ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. Vanhemman ja lapsen mielipide selvitetään arviointijakson aikana ja se kirjataan osaksi työskentelyn yhteenvetoa. Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään työryhmän esihenkilön johdolla. Asiakaskokemusta mitataan sähköisen Feedbackly -järjestelmän, FIT-mittarin ja välittömän asiakaspalautteen avulla.

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Asiakkaan kohteluun Nuorten vastaanotossa kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaan asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on omaohjaajajärjestelmä, jonka kautta jokaisella yksikössä asuvalla lapsella on oma nimetty aikuinen, joka tukee ja edistää aktiivisesti lapsen ja nuoren kohtelua, kuulluksi tulemistä sekä arviointiprosessin etenemistä. Jos lapsi/nuori tai hänen huoltajansa on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki lapsen kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan omaohjaajan ja vastaavan ohjaajan toimesta; akuuteissa tilanteissa vuorossa olevan toimesta. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

7.6 Osallisuus

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

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

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

Helsinki

Lapsen oikeuksien sopimus 12 artikla:

Sopimusvaltiot takaavat lapselle, joka kykenee muodostamaan omat näkemyksensä, oikeuden vapaasti ilmaista nämä näkemyksensä kaikissa lasta koskevissa asioissa. Lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.

Tämän toteuttamiseksi lapselle on annettava erityisesti mahdollisuus tulla kuulluksi häntä koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimissa joko suoraan tai edustajan tai asianomaisen toimielimen välityksellä kansallisen lainsäädännön menettelytapojen mukaisesti.

Nuorten vastaanotossa asiakkaana oleva lapsi on toiminnan keskiössä. Lapsen mielipide on tärkeä ja se otetaan huomioon. Lapsi on osallisena ikätasoisesti ja turvallisella tavalla, ja osallisuus on merkittävä kaikkeen arviointiin vaikuttava elementti. Lasten ja nuorten mukaan ottaminen oman hoidon, huolenpidon, arvioinnin ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Nuoren kanssa tehdään myös osallistavaa kirjaamista, jolloin nuori pääsee itse kertomaan mitä hänestä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Nuorten vastaanotossa asiakasta informoidaan kirjaamisesta. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallistua kirjausten tekemiseen yhdessä työntekijän kanssa. Osallistavassa kirjaamisessa asiakas on mukana esimerkiksi yhteenvedon tai päivittäiskirjauksen tekemisessä. Kirjaukset kirjoitetaan asiakasta kunnioittaen ja ammatillista harkintaa käyttäen. Ohjaaja ja asiakas voivat olla myös eri mieltä ja tällöin on hyvä kirjoittaa kirjaukseen kummankin osapuolen näkemykset. Kirjauksissa tulee selkeästi erottaa asiakkaan kertomat asiat ohjaajan omasta tekstistä. Asiakas ja omainen on koko ajan tietoinen kirjaamisesta ja siitä, miten asiakas saa asiakirjansa tutustuttavakseen. Minimissään työntekijä kertoo kohtaamisen päätteeksi ne pääkohdat, jotka hän aikoo kirjata tapaamisesta myöhemmin työpaikallaan sekä nostaa asiakkaan mielipiteen vielä esille.

Lastensuojelulaki edellyttää lapsen kuulemista ja mielipiteen selvittämistä hallintopäätöksissä. Mielipiteen huomioimista ei tule kuitenkaan rajata vain näihin päätöksiin. Osallisuuden lisäämisellä voidaan jopa ennakoita ja ehkäistä rajoituspäätöksiä.

Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan ja läheisiään sijoituksen aikana. Vanhempien tai huoltajien osallisuus on ensiarvoisen tärkeää lapsen tilanteen selvittämisessä ja on tärkeää, että vanhemmat ja lapsi ovat mukana suunnittelemassa ja arvioimassa sijoituksen tavoitteita ja toteuttamista. Vanhempien ja läheisten mukaan ottaminen entistä enemmän lisää myös heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Vanhempien asenteella vastaanottoa kohtaan on merkittävä vaikutus lasten ja nuorten arvioinnin ja kohtaamisen onnistumiselle. Mikäli yhteydenpitoa joudutaan kuitenkin rajoittamaan, tulee rajoittamiselle olla lastensuojelulain perusteet ja siitä tehdään aina päätös.

Vanhempien osallisuutta vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vanhemmuutta vahvistetaan sijoituksen aikana tehtävällä työllä. Työntekijöiden yhteisessä käytössä olevalle Y-asetelmalle on koottu vanhempien kanssa tehtävään työhön liittyviä apuvälineitä. Helsingin lastensuojelussa on käytössä yhdenmukainen arviointimalli, jonka avulla arvioidaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa heidän tarvitsemaansa tukea ja apua. Yhteistyössä perheen kanssa käsitellään lapsen ja vanhempien arkea, ihmissuhteita, huolia, vahvuuksia ja voimavaroja. Tuen tarpeen arviointi perustuu lapsen ja vanhempien omiin käsityksiin tilanteesta ja tuen tarpeesta sekä sosiaalityöntekijän näkemykseen tilanteesta ja tuen tarpeesta. Arvioinnin tuloksena on suunnitelma niistä tukipalveluista, joita lapsi ja perhe mahdollisesti jatkossa tarvitsevat ja joista hyötyvät.

TUEN TARPEEN ARVIOINTI

Lapsen kehitykselliset tarpeet



Vanhempien voimavarat ja tuen tarve



7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

Sosiaali- ja 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.

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. Yleensä aina kannattaa selvittää asia ensin siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.

Puhelinneuvonta on maanantaista torstaihin klo 9–11.00, palvelunumero on (09) 3104 3355.

- Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies>

Helsinki

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
- Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Lisätietoa asiamestotoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies.

7.8 Neuvonta

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

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

Sosiaalipäivystys puh.**0206 96006**

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

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

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

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

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.

Nuorten vastaanotossa käsitellään alayksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut kaupungin pysyväisohjeen mukaisesti (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) ja vastuuhenkilö antaa vastauksensa kuukauden määräajassa. Mikäli muistutuksen tai kantelun seurauksena havaitaan vakavia puutteita nuorten vastaanoton toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan.

Helsinki

Helsingin kaupungin kirjaamon yhteystiedot

helsinki.kirjaamo@hel.fi

Palvelupuhelinnumero: 09- 310 13700

Käyntiosoite:

Kaupungintalo, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17

Postiosoite:

Helsingin kaupungin kirjaamo,
toimialan nimi,

PL 10, 00099

HELSINGIN KAUPUNKI

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto eli ESAVI yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Avoimena: ma–pe klo 8.00–16.15

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.etela@avi.fi. Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Helsingin toimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen

Eduskunnan oikeusasiamies:

Lisätietoja palvelusta www.oikeusasiamies.fi

Postiosoite:

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Faksi: 09 432 2268

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Helsinki

Suojattu sähköposti <https://turvaviestieduskunta.fi/>

Merkitse vastaanottajaksi: oikeusasiamies@eduskunta.fi

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Vastaanoton palvelujen saatavuus ja saatavuuden määräajat

Lastensuojelun palvelujen yksikkö järjestää lastensuojelun palveluja sekä kehittää niitä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa. Palvelut pohjautuvat sosiaalityöntekijän tekemään lastensuojelun tarpeen arviointiin, jossa on kartoitettu lapsen ja perheen tarvitsema tuki. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tilaa palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta.

Nuorten vastaanotto tarjoaa ympärivuorokautista palvelua kiireellisen sijoituksen tarpeessa oleville lapsille. Palveluun ohjaututaan aina sosiaalityöntekijän tekemän lastensuojelulain mukaisen sijoituspäätöksen perusteella. Palvelunkäyttö alkaa useimmiten kiireellisissä sijoitustilanteissa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Kiireellinen sijoitus voidaan LsL 38 §:n mukaan toteuttaa, jos huostaanoton edellytykset täyttyvät ja lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin sijaishuollon tarpeessa. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on 30+30 vrk.

Lapselle pyritään löytämään aina hänen tarpeitaan parhaiten vastaava vastaanottoaika. Laitosmuotoinen sijoitus mahdollistaa lastensuojelulain rajoitustoimenpiteiden käytön. Lapsen sijoittuminen palveluun voi tapahtua kaikkina vuorokauden aikoina. Lapset ohjautuvat sijoitukseen virka-aikana alueen sosiaalityöntekijän ja palvelujen vastaanoton asiakasohjauksen kautta, virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystyksen kautta. Lapsen siirtyminen eri vastaanoton osastojen tai yksikköjen välillä on joissain tilanteissa tarkoituksenmukaista tai välttämätöntä lapsen edun mukaisesti. Tällaisia tilanteita ovat esim. lapsen suojaamistilanteet, ylipaikkatilanteet tai sijoituksen pitkittyminen. Toiminta lapsen siirtymätilanteissa on ohjeistettu.

Lapsen sijoitus tehdään Nuorten vastaanottoon aina matalinta lastensuojelulain pykälää noudattaen. Avohuollon sijoituksessa vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat sijoituksen mahdollistamisen. Kiireellisen sijoituksen ollessa kyseessä se toteutetaan lastensuojelulain suomin valtuuksin. Vastentahtoisessakin sijoituksessa vanhemman ja lapsen osallisuutta tuetaan ja vahvistetaan palvelun toteutuksessa. Nuorten vastaanotossa kunnioitetaan kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta.

Lapsen sijoitua vastaanottoon järjestetään hänen asioissaan ensimmäinen tavoiteneuvottelu viiden vuorokauden sisällä. Tässä neuvottelussa sovitaan ja kirjataan muistioon tavoitteet ja suunnitelma arviointijaksolle. Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Apotti -asiakastietojärjestelmään. Lapsen ja perheen tilanteesta tuotetaan kirjallinen työskentely-yhteenveto, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle lapsen palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai lapsen toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa. Jakson aikana pidetään seuraava neuvottelu viimeistään 30 vuorokauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Työskentely yhteenvedossa otetaan kantaa lapsen ja perheen tilanteen jatkosuunnitelmaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapsen ja perheen jatkosuunnitelmasta, joka käydään läpi lapsen ja huoltajan kanssa.

Helsinki

Vastaanotto toiminnan riskienhallintasuunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa on hyväksytty lastensuojelun linjajohdossa 4.8.2017. Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa perustehtävien toteutuminen, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, turvata palvelutoiminnan jatkuvuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle.

Nuorten vastaanoton riskit ja hallintatoimenpiteet:

Paikkojen riittävyys laitoksissa

Riskin kuvaus ja seuraukset: Asiakkaiden määrä ja ohjaus vastaanottoon vaihtelee merkittävästi. Tämä tarkoittaa, että ajoittain lapsia joudutaan vastaanottamaan myös enemmän kuin laitoksessa on paikkoja, koska virka-ajan ulkopuolella ei paikkoja ulkopuolelta voida ostaa ja sijaishuoltopaikan tarpeessa olevalle lapselle on osoitettava paikka. Osastolle muodostuu ylipaikkatilanne. Kriisitilanteesta tuleville lapsille ei pystytä tarjoamaan omaa huonetta vaan majoitus joudutaan järjestämään poikkeusjärjestelyin esimerkiksi olohuoneen sohvalle. Riskinä on, että työntekijät uupuvat. Osastolla olevat muut lapset saavat suunniteltua vähemmän huomioita. Sisarukset voidaan joutua sijoittamaan erilleen, jolloin lapset eivät saa turvaa toisiltaan.

Toimenpiteet: Ylipaikkalaisuus tilanteet pyritään ratkaisemaan heti seuraavana arkipäivänä. Tarvittaessa lapsia pyritään siirtämään useammalle alayksikön osastolle. Tarvittaessa seuraavana arkipäivänä selvitetään, onko ostopalveluna mahdollisuus ostaa lapselle paikka ja tehdä sijaishuollon muutospäätös. Myös asiakasprosessien sujuvuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota ja on pyritty yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa huolehtimaan siitä, että asiakkuuden eivät pitkitty Nuorten vastaanotossa. Uudisrakennushankkeessa, johon tulee sijoittumaan nykyiset Herttoniemen ja Malminkartanon vastaanotot, on huomioitu nämä tilapäiset, lyhyet ylipaikkatilanteet siten, että joka osastolle rakennetaan yksi ylimääräinen huone.

Toimintakulttuuri sijoituksen aikana

Riskin kuvaus ja seuraukset: Vastaanoton sijoituksen aikana tehdään ratkaisu siitä palaako lapsi kotiin vai sijoitetaanko hänet lyhyt-, tai pitkäaikaisesti kodin ulkopuolelle. Lapsen sijoitus vastaanotossa saattaa olla hyvin lyhyt tai pitkittä useasta eri syystä. Toimijoilla voi olla erilaisia näkemyksiä tavoitteiden asettelussa tai niiden toteuttamisessa sijoituksen aikana. Ei kyetä toimimaan asiakkaan parhaaksi lastensuojelutyön eettisten periaatteiden mukaisesti.

Toimenpiteet: Laitoksissa tulee työskennellä yhdessä, lapsen, vanhempien, perheen verkostojen ja viranomaisverkoston kanssa. Lapsen edun mukainen sijoitus toteutuu vain hyvällä yhteistyöllä ja yhteisellä työorientaatiolla. Sijoituksen aikana työskentelylle asetetaan tavoitteita, joita yhdessä seurataan.

Sijaisten saatavuus

Riskin kuvaus ja seuraukset: Ajoittain on vaikea saada sijaisia, vaikka siihen olisi hallinnollisesti lupa. Tilanne toistuu erityisesti juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Henkilökunta joutuu venymään tuplavuoroihin, eikä haastavia asiakastilanteita saada turvattua parhaalla mahdollisella tavalla. Osaavaa henkilöstöä ei ole riittävästi saatavilla.

Toimenpiteet: Sijaisten rekrytointi yhteistyössä Seuren kanssa (sijaispoolit). Sijaispoolin koko pidetään tarvetta vastaavana. Tarvittaessa henkilökuntaa voidaan siirtää yksiköiden välillä.

Helsinki

Yksinäiset yövuorot

Riskin kuvaus ja seuraukset: Yöaikaan osastoilla on yksi työntekijä vuorossa. Kriisitilanteissa (mm. uuden asiakkaan vastaanottaminen, eristys ja seuranta, sairaalaan vieni) osasto jää valvomatta tai iltavuorossa oleva työntekijä joutuu jäämään yli oman työvuoronsa tilanteeseen. Ei voida taata aukotonta valvontaa, eikä näin ollen sisällä olevien asiakkaiden turvallisuutta tai toisaalta eristyksen valvontaa lain edellyttämällä tavalla. Päivystävä esihenkilö voi akuutissa tilanteessa tulla avuksi, mutta paikalle tulo voi kestää max 2 tuntia.

Toimenpiteet: Nuorten vastaanoton henkilökunnan tarvitsemaa kiireellistä apua, tukea ja neuvontaa sekä virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaa päätöksentekoa varten Nuorten vastaanotossa on käytössä varallaolojärjestelmä, jossa esihenkilöt vuorollaan päivystävät myös iltaisin ja viikonloppuisin. V. 2019 alusta lähtien on kohdennettu 2 uutta vakanssia päivystävälle osastolle. Resurssi on tarpeen mukaan liikuteltavissa tilanteen vaatimaan toimipisteeseen. Lisäksi huhtikuussa 2020 saatiin yksi hoitajan lisävakanssi. Hoitaja tekee yövuoroja ja on käytettävissä äkillisissä henkilöstön puutoksissa tai päivystävällä osastolla lisäresurssina.

Omista sijaishuoltopaikoistaan luvatta poistuneet ja Helsingissä kiinni jääneet lapset, jotka tulevat Nuorten vastaanottoon odottamaan noutoa tai kuljetusta omaan varsinaiseen sijaishuoltopaikkaansa.

Riskin kuvaus ja seuraukset: Päivystävä osasto joutuu ottamaan vastaan heille täysin tuntemattoman lapsen nopealla aikataululla täysin ennakoimattomasti. Nämä lapset eivät yleensä ole yhteistyössä ja usein he ovat eri aineiden vaikutuksen alaisia sekä aggressiivisia ja arvaamattomasti käyttäytyviä. Heidän tulonsa vaikuttaa muihin lapsiin ja aiheuttaa levottomuutta sekä suunnitelmien muutoksia arviointi- sekä hoitoprosessien etenemisessä suunnitellusti.

Toimenpiteet: Vuoden 2019 alusta lähtien on kohdennettu 2 uutta vakanssia päivystävälle osastolle, resurssi on tarpeen mukaan liikuteltavissa tilanteen vaatimaan toimipisteeseen. Vuonna 2021 saatiin yksi hoitajan lisävakanssi, joka kohdentuu yövuoroihin. Kaikkia vakansseja ei ole voitu ottaa käyttöön henkilöstöpulan takia.

Ulkopuolinen uhka

Riskit ja seuraukset: Laitoksiin on kohdistunut ulkopuolista, äkillistä ja ennalta arvaamatonta vakavaa uhkaa. Toimipisteisiin on tunkeuduttu väkivalloin rikkomalla oven lasi kirveellä tai muulla lyömäaseella. Tapahtuma on aiheuttanut pelkoa niin lapsissa kuin heitä turvaavassa henkilökunnassa.

Toimenpiteet: Kaikkien yksiköiden ulko-ovet sekä maan tasalla olevat lasit on turvakalvotettu kestävämpään teräaseiden iskuja. Turvallisuussuunnitelma on päivitetty ulkopuolisen uhan tilanteessa toimimisen osalta ja henkilökuntaa on koulutettu toimimaan ja hälyttämään välittömästi apua em. tilanteissa sekä suojaamaan niin lapsia kuin itseään.

Fyysinen ympäristö

Riskin kuvaus ja seuraukset: Laitosten tilat eivät ole kaikilta osin tarkoituksenmukaisia ja laitoksissa voi olla sisäilmaan liittyviä ongelmia. Tilat, joissa kärsitään sisäilmaongelmista, ovat terveysriski niin asiakkaille kuin työntekijöille. Tilojen ollessa toiminnalle huonosti soveltuvat asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus vaarantuu (paljon kuolleita kulkia, ovien takana olevia tiloja yms.). Hoidollisuuden toteuttaminen on

Helsinki

vaikeampaa ja työntekijät kuormittuvat turvattomuuden tunteesta. Resurssitarve on suurempi, kun tilaratkaisut eivät tue henkilöstön liikkumista (erillään olevia osastoja, eri osoitteissa olevia yksiköitä).

Toimenpiteet: Sisäilma-asioissa toimitaan kaupungin ja toimialan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Nuorten vastaanoton tiloista on laadittu tarveselvitys ja -kuvaus. Uudet yhteiset tilat ovat valmistumassa aikaisintaan vuonna 2023 Metsälään. Herttoniemen ja Malminkartanon yksiköt siirtyvät näihin tiloihin.

Herttoniemen vastaanotoissa on kameravalvonta osaston ulko-ovilla.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

8.2.1 Terveyden- ja sairaanhoito

Sijoitettujen lasten terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Lapsen terveydentilan seuranta on kokonaisvaltaista huolehtimista ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Lasten terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Lapsia tuetaan aina ikätasoisesti. Tarvittaessa käytämme kaikkien lasten osalta julkista terveydenhoitoa. Nuorten vastaanotossa on käytössä ostopalveluna lääkäripalvelu siten, että lääkäri voi tavata nuorta tai henkilökunta konsultoida lääkäriä. Lääkäri myös uusii reseptit ja huolehtii tarvittaessa lähetekäytännöistä muihin tarvittaviin palveluihin. Lääkäri on paikalla vuorotellen eri yksiköissä yhden päivän joka toinen viikko. Lääkäripalvelun tuottaa SoloHealth. Mikäli lapsen tilanne vaatii nuorisopsykiatrista yhteistyötä, toimimme heidän kanssaan yhteistyössä tai edistämme kontaktin muodostumista. Virka-ajan jälkeen lapset käyttävät iän mukaisia päivystyspalveluita tarvittaessa. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveyskeskuspalveluita. Kiireellisissä tapauksissa on käytössä HUS lasten ja nuorten päivystys. HUS:ssa lasten ja nuorten lähin päivystys on Lastenkliniikalla. Pääkaupunkiseudulla on käytössä terveydenhuollon palvelunumeron puh. 09 310 10023. Häätapauksissa voi ottaa suoraan yhteyttä lastenpäivystyspoliklinikoihin. **Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetaan hätänumeroon 112.**

8.2.2 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaassa (THL 2021) 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 on päivitetty 2021. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa **Nuorten vastaanotossa** olevan lapsen saaman hoidon laatua ja turvallisuutta. Osastoilla on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätyt reseptilääkkeet lukituissa lääkekaapeissa. Vuorossa oleva työntekijä vastaa kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta. Nuorten vastaanotossa ohjaaja tekee kaikille asiakkaille tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös lapsella arvioinnin aikana käytössä olevat lääkkeet. Lapset käyttävät arvioinnin aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa on sovittu. Jokaisella osastolla on oma lukittava lääkekaappi, jossa lapsen kaikki lääkkeet säilytetään ja josta ne annostellaan dosetteihin tms. Lapsia opastetaan sekä motivoidaan arvioinnin aikana turvalliseen lääkkeidenkäyttöön ja käsittelyyn, mikäli heillä on lääkitystä.

Helsinki

Riskinä osastolla voi olla lääkehoidon toteuttamatta jääminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tämä pyritään estämään ohjaajan tekemällä haastattelulla tulotilanteessa, missä kartoitetaan lapsen käytössä olevat lääkkeet. Osaston yllättävät asiakastilanteet, kiire, huolimattomuus lääkkeen jaossa ja antotilanteessa tai väsymys ovat esimerkkejä, jotka voivat pahimmillaan johtaa poikkeamiin lääkityksessä. Lääkityspoikkeama voi syntyä tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojauksen puutteesta. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan Spro ja Haipro järjestelmään ja niitä käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti. Poikkeamiin johtaneita syitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi.

Lastensuojelussa on yhteinen Turvallinen lääkehoitosuunnitelma. Turvallinen lääkehoito suunnitelmassa on kuvattu kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi.

8.2.3 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 asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Sijoitettavan lapsen tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin. Lapset tulevat **Nuorten vastaanottoon** kriisitilanteista hyvinkin nopealla aikataululla, joten lapsen taustatiedot voivat olla vähäisiä. Lapsen terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti osastoilla. Lapsen hyvinvoinnista huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Tarvittaessa lasta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli lapsen tilanne vaatii lastenpsykiatrista yhteistyötä, toimitaan heidän kanssaan yhteistyössä ja edistetään hyvän hoitokontaktin muodostumista.

Lasten terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Lapsia kannustetaan liikkumaan sekä harrastamaan heille tärkeitä asioita ja aktiviteetteja myös arvioinnin aikana ja heitä tuetaan siihen myös rahallisesti. Nuorten vastaanotossa lapsille on viikoittaiset toimintailat, jolloin osastolta pyritään järjestämään yhteisiä retkiä tai vierailuita erilaisiin, lapsille mieluisiin, kohteisiin. Tähän on varattu erillinen budjetti. Lapsille on tarjolla vastaanotossa myös erilaisia ohjattuja ryhmiä, joihin he halutessaan voivat osallistua.

8.2.4 Ravitsemus

Vastaanottoon sijoitettavat lapset voivat olla heikosti ravittuja, ruokailu on voinut olla satunnaista ja epäsäännöllistä sekä ravinto yksipuolista. Ruoan merkitys lapsen terveydelle ja hyvinvoinnille on siten tärkeä osa lapsen huolenpitoa, usein myös arviointia. Lasten ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan Apottiin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen. Otamme huomioon ravintosuosituksen, lääkärin määräämät dieetit tai muut erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä.

Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, lasten omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyteen, ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteluun, ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin.

Helsinki

Kallion yksikössä lounas- ja päivällisruoka tulevat Kallion virastotalon ruokalan keittiöstä noudettuna. Yksiköissä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja tuetaan lapsia suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esim. syömishäiriö, huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa. Lapsen voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin.

8.2.5 Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja terveysasoa. 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 palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Vastaanottoon sijoittuvat lapset saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveysriski. Lasten terveydentilaa ja hygienia- ja terveysasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi.

Nuorten vastaanotossa noudatetaan yleisiä hygieniaohjeita ja toimintatapoja. Osastoilla ja kiinteistöissä on laitoshuollon henkilökuntaa, joka hoitaa ylläpitosiivouksen. Lisäksi yläpölyt puhdistetaan vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta osastoilla työskenteleviltä edellytetään hygienia- ja terveysasoa.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien lasten ja perheiden kohdalla yleisiä hygieniaohjeita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Epidemiatilanteissa (COVID-19) nuorten vastaanotossa noudatetaan tartuntatautiviranomaisten ja Helsingin kaupungin antamia suosituksia ja määräyksiä liittyen varautumiseen, suojautumiseen ja hygieniaan. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi. Tartuntatautilain 1.1.-31.12.2022 voimassa olevan muutoksen mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa kaikissa tehtävissä, joihin liittyy lähikontaktin aiheuttama tartuntariski COVID-19-taudin vakaville seuraamuksille alttiille asiakkaille tai potilaille, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, joka ei ole osoittanut, että hänellä riittävä koronarokotesuoja.

8.2.6 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

Osastolla on toimistoissa lukolliset lääkekaapit, joissa säilytetään lasten lääkkeitä. Yksiköissä on käytössä lapsille henkilökohtaiset doositinlaitteet lääkkeidenjakoa varten. Nuorten vastaanotossa ei ole käytössä muita terveydenhuollon laitteita kuin verenpainemittari, alkometri, verensokerimittarit ja kuumemittarit. Näistä vastaa kunkin alayksikön sairaanhoitaja.

Helsinki

8.2.7 Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Helsingin kaupunki on kilpailuttanut lastensuojelulaitosten lääkäripalvelut. Nuorten vastaanotossa on tehty sopimus SoloHealth yrityksen kanssa lääkäripalveluista. Palveluntuottaja ei ole pystynyt tarjoamaan lääkäripalvelua sopimuksen mukaisesti lääkäripulan takia. Päihde- ja mielenterveys lääkäripalvelua on 8 h/joka toinen viikko koko vastaanoton tarpeisiin. Tavoitteena on lisätä palvelua siten, että minimissään lääkäri kävisi yhden päivän viikossa.

Nuorten vastaanoton lyhytaikaiset sijaiset on kaupunkitasolla sovittu tilattavan Seure henkilöstöpalveluista. Riskinä on, että sijaista ei saada tai sijaista ei ole riittävästi perehdytetty. Vastaanotossa on itse pyritty vaikuttamaan sijaispoolin riittävyyteen rekrytoimalla sijaispooliin omia kesäsijaisia tai entisiä työntekijöitä tai aikaisemmin harjoittelussa olleita ja hyväksi havaittuja opiskelijoita. Yksiköissä pyritään käyttämään niitä sijaisia, jotka parhaiten tuntevat kunkin laitoksen sekä osaston tilanteen. Sijaisten käyttö arvioidaan aina vastaavan ohjaajan ja päivystävän esihenkilön toimesta.

Vartijapalvelua Nuorten vastaanottoon tuottaa Palmia vartijapalvelut. Kallion vastaanoton tiloissa kiertää virka-aikaan myös Kallion virastotalon vartijapalvelu. Piirivartiointi hoitaa ilta- sekä yöaikaisen tilojen ulkopuolisen vartiointin. Vartijapalveluun liittyy riskejä palvelun saatavuudesta riittävän nopeasti ja oikea-aikaisesti. Myös vartijoiden ammattitaidolla, kokemuksella sekä vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys Nuorten vastaanoton hälytysten hyvässä hoitamisessa.

Nuorten vastaanotossa ylläpitosiivouksesta vastaa HUS-Desiko sairaalahuolto ja laitoshygieneiapalvelut ja Palmia. HUS-Tukipalvelujen laitoshuoltopalvelu koostuu puhtaanapitopalveluista (ylläpito- ja perussiivous, ikkunoiden pesu). Nuorten vastaanoton toimipisteissä siivous on tuotettu 5xviikossa. HUS-Tukipalvelujen laitoshuolto on myös kuljettanut likaisen pyykin pussit pesulapalveluun kuljetusta varten. Kiinteistöhoitopalvelut saadaan Palmialta ja Malminkartanon vastaanottoon Helsingin Kiinteistöhuolto oy hoitaa koko kiinteistön asiat. Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus.

Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluita palvelun laadusta, toimivuudesta, saatavuudesta ja kehityskohteista. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla. Riskinä on, että pyydettyä palvelua ei saada tai se tulee viiveellä. Tarvittaessa reklamointi tapahtuu esihenkilöiden kautta.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden

Helsinki

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 esihenkilö 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 koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nuorten vastaanotto toimii kolmessa eri toimipisteessä, Herttoniemien ja Malminkartanon vastaanotot kaksi osastoisina ja Kallion vastaanotto kolme osastoisena kokonaisuutena. Nuorten vastaanotossa on monipuolinen, sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattilaisista koostuva työryhmä. Työntekijöillä on runsaasti erilaista koulutusta nuorten sekä perheiden kohtaamiseen, tukemiseen ja arviointiin liittyen. Kotihuollon ohjaajilla on oman alansa ammatillinen koulutus ja he ovat saaneet lisäkoulutusta mm. ruoan terapeuttisesta merkityksestä lastensuojelussa.

Nimike	Määrä
Lastenkodin johtaja	2
Nuorten vastaanotto 1	
Kallion vastaanotto	
Johtava ohjaaja	2
Vastaava ohjaaja	2
Sairaanhoitaja	4
Ohjaaja	7
Sosiaaliohjaaja	16

Helsinki

Psykologi	1
Kotihuollon ohjaaja	1
Nuorten vastaanotto 2	
Herttoniemen vastaanotto	
Vastaava ohjaaja	2
Psykologi	1
Sairaanhoitaja	2
Ohjaaja	15
Vahvistusvakanssit	3
Kotihuollonohjaaja	1
Malminkartanon vastaanotto	
Vastaava ohjaaja	2
Vastaava psykologi	1
Sairaanhoitaja	2
Ohjaaja	14
Kotihuollonohjaaja	1
Yhteensä	79

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.

Lasten hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin niin yksikön sisäiset kuin koko **Nuorten vastaanoton**

Helsinki

keskinäiset työn – sekä henkilöstönjärjestelymahdollisuudet. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seura Henkilöstöpalvelun kautta. Yli kaksi viikkoa kestävät sijaisuudet pyritään täyttämään työsopimus pohjaisesti omalla rekrytoinnilla. Erityisen vaativissa asiakastilanteissa on mahdollista käyttää tilapäistä lisätövoimaa vaativien työtilanteiden tukena ja apuna. Riittävä osaavien sijaisten määrä pyritään varmistamaan yhteistyössä Seuren kanssa.

Henkilökuntaa rekrytoidaan Helbitissä tapahtuvan hakumenettelyn kautta. Avoin paikka laitetaan pääasiassa julkiseen hakuun haettavaksi. Hakijoilta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtötta, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, hygieniapassi, ensiaputaidot ja atk-taitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään alkuperäiset tutkintotodistukset nähtäväksi ja kopiot niistä arkistoidaan työsopimuksen liitteeksi. Pätevyys tarkastetaan JulkiTerhikistä. Terveysthuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja työsopimukseen liitetään maininta pätevyysvaatimusten ja laillisuuden tarkistuksesta.

Nuorten vastaanoton rekrytointiprosesseissa mm. haastatteluiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan luotettavuuteen, ihmisten kohtaamiskykyihin ja empaattisuuteen. Kaikilta hakijoilta edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua ja tiedon tarkistus merkitään sähköiseen henkilöstöjärjestelmään. Nuorten vastaanotossa kaikki vakituisten työsuhteen ja pitkän sijaisuuden aloittavat työntekijät antavat työterveyshuollossa huumesuulan. Lisäksi myös usein lyhyitä sijaisuuksia tekevät voidaan testata.

Henkilöstösuunnittelua ja rekrytointia haastaa työntekijöiden heikko saatavuus. Työpaikkahaussa päteviä hakijoita on vähän tai ei yhtään. Rekrytointia tullaan kehittämään nuorten vastaanotossa vastaamaan tähän haastavaan tilanteeseen. Kehittämisen kohteina ovat näkyvyyden lisääntyminen, työnantajakuvan parantuminen sekä rekrytointiprosessin avoimuuden ja tehokkuuden lisääntyminen.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja yhteinen kouluttaminen riittävän osaamisen varmistamiseksi tulee varmistaa hyvällä perehdytysohjelmalla ja koulutussuunnittelulla. Vastaanoton henkilöstöä varten on luotu urapolkumalli. Vaiheittain etenevä henkilöstön osaamisen ja organisaation kehittämisen malli, jossa työntekijä nähdään kasvun, kehityksen ja oppimisen näkökulmasta.

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 tervetysthuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa tervetysthuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

Helsinki

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

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa. Tartuntatautilain 1.1.-31.12.2022 voimassa olevan muutoksen mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa kaikissa tehtävissä, joihin liittyy lähikontaktin aiheuttama tartuntariski Covid-19-taudin vakaville seuraamuksille alttiille asiakkaille tai potilaille, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, joka ei ole osoittanut, että hänellä riittävä koronarokotesuoja.

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

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esihenkilökokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää niin asiakas- kuin työturvallisuutta.

Tartuntatautilain rokotevelvoite koskee Nuorten vastaanoton henkilökunnan rokotussuojaa kokonaisuudessaan ja henkilökunnan tulee antaa tiedoksi tartuntatautilakiin liittyvän ohjeen mukaisesti voimassa olevista rokotuksistaan. Sijaisten käyttö voi tuottaa tilanteen, jossa ei ole mahdollista tarkistaa henkilön tartuntalain mukaista rokotesuojaa. Tätä voidaan ennakoida palkkaamalla sijaiset Seure Henkilöstöpalvelujen kautta.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Nuorten vastaanoton toimipisteistä on pyritty tekemään viihtyisiä ja asiakasystävällisiä.

Herttoniemen vastaanotto sijaitsee osoitteessa Niittajankuja 2, 00810 Helsinki. Niittajankujan kiinteistössä sijaitsee kaksi osastoa, joiden tilat ovat yhteensä 700m². Vastaanoton sijainti on hyvä. Pihapiiri on aidattu ja pihalta löytyy mm. keinut ja grillikatos. Molemmilla osastoilla on toimistohuone, kuusi asiakashuonetta, keittiö ja olohuone. Lisäksi on wc- ja pesutilat, sauna, kodinhoitohuone, harrastehuone, neuvotteluhuone ja laitoskeittiö, jossa lapsille tarjottava ruoka pääsääntöisesti valmistetaan alusta pitäen. Osastojen hygieniatilat on remontoitu ja tehty lasten tarpeita vastaaviksi. Tiloissa on myös toimistosihteerin, psykologin ja erityissosiaalityöntekijän huoneet, henkilökunnan sosiaalityötila ja wc. Laitoksesta löytyy myös yksi eristystila. Tila on kahdessa kerroksessa päällekkäin, mikä hankaloittaa yhteistyötä varsinkin kärjistyneissä tilanteissa. Nykyisiin tiloihin on muutettu 1.4.2015, joten tilat kaipaavat remonttia. Remontointitarpeesta on tehty tilaus Luukku-portaaliin. Niittajankujan tiloissa toimivat ATK-yhteydet, kameravalvonta ja hälytysjärjestelmät. Tilat omistaa Helsingin kaupunkiympäristö.

Helsinki

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje. Laitoshuolto vastaa siivouksesta ja pyykkihuollosta sovitun työnjaon mukaan kaikissa Nuorten vastaanoton yksiköissä. Ohjaajille kuuluu työnkuvaan kodinhoidollisia tehtäviä. Kiinteistöpalvelut on ulkoistettu. Teknisistä sisätoista ja ulkotöistä vastaa Herttoniemessä Palmia. Palveluun liittyy toistuvia työsuorituksia, kohdekierrroksia sekä käyttäjän toimesta tehtäviä palvelupyynnöitä. Riskinä on, että palvelupyynnöihin ei aina vastata toivomallamme tavalla, tehdyistä töistä ei saada tietoa tai pyydetty toimenpiteet viivästyvät tai että toteutus ei täytä laadullisia odotuksia. Tarvittaessa esihenkilöt reklamoivat tai johtaja on yhteydessä isännöitsijään.

Nuorten vastaanotto on kiireellisten sijoitusten kasvun myötä isojen kehittämishaasteiden edessä myös tilakysymysten suhteen. Vellikellontien ja Niittaajankujan tiloissa on tällä hetkellä toimintaa hankaloittavia puutteita ja toiminnoille esitetään uudistilojen rakentamista. Neljän osaston sijoittuminen samoihin tiloihin parantaisi joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä toiminnassa. Molemmassa yksiköissä lisähuone helpottaisi ylipaikoille ottamista. Yhteisten tilojen löytyminen helpottaisi osastojen välistä yhteistyötä, henkilöstön joustavaa siirtymistä asiakastarpeiden mukaisesti osastojen välillä, erityistyöntekijöiden työskentelyn tehostamista sekä yksiköiden yhdenmukaisen toiminnan tehokkaampaa kehittämistä ja johtamista.

10.2 Kuljetukset

Nuorten vastaanoton käytössä on kolme leasing autoa erilaisia ajo- ja kuljetustarpeita varten. Kaksi autoa on farmarityyppisiä ja yksi tila-auto. Autot ovat Staran vuokraamia ja autoa käytävällä tulee olla Staran ajolupa. Stara järjestää kurssija tarpeen mukaan. Auton käyttöön liittyvää ohjeistusta säilytetään autojen hansikaslokerossa.

Taksipalveluja käytetään lähinnä kiireellisiin asiakaskuljetuksiin ja koulukyydityksiin. Taksikortteja säilytetään osastoilla. Henkilökunnan taksinkäyttö edellyttää johtajan lupaa. Henkilökunnan taksimatkojen laskut hyväksyy lastensuojelun palvelujen päällikkö, asiakaskuljetukset lastenkodin johtaja.

11 Tietoturva ja tietosuoja

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

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

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

Helsinki

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

Sosiaali- ja terveystoimen lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Apotti, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Apottiin rekisteröityy tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esihenkilön velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi.

Kirjaamisen avulla tehdään lastensuojeluprosessi näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen kuin työntekijän oikeusturva. Kirjauksiin voidaan aina palata. Lapsi saattaa lukea häntä koskevat kirjaukset vasta vuosikymmenten jälkeen. Kirjauksien avulla lapsi voi myöhemmin rakentaa itselleen elämäntarinaansa. Kirjaaminen ja kirjausten lukeminen on työntekijän velvollisuus. Kirjaaminen tulee olla lapsen ja huoltajan tiedossa. Lastensuojelulain 33 § mukaan ”Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.” Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina”. Määrämuotoisia asiakasasiakirjoja ovat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Samassa laissa määritellään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä.

Laadukas kirjaaminen on edellytys hyvään hoitoon. Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa hoidon tarpeen arvioinnin ja prosessin tarkastelun. Työntekijän on kirjattava siten, että hän ajattelee asiakirjan lukijaksi aina ensisijaisesti lapsen ja huoltajan. Tällöin hänen kirjauksensa ovat myös eettisesti kestäviä. Kirjausten on oltava aina lasta ja hänen huoltajaansa kunnioittavia. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi.

Terveystoimissa ja sosiaalihuollossa on kirjattava riittävät ja tarpeelliset potilas- ja asiakastiedot. Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Nuorten vastaanotossa käytämme kirjaamiseen sähköistä asiakastietojärjestelmää Apottia. Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, etukäteen sovittujen rakenteiden avulla. Yhtenäisiin rakenteisiin kuuluu tavanomaisesti näkymät, hoidon vaiheet, otsikot sekä keskeiset rakenteiset hoitotiedot. Rakenteinen kirjaus voi myös sisältää vapaata tekstiä tarkentamaan rakenteita ja ylempiä otsakkeita. Yhteinen kirjaamistapa parantaa kirjaamisen laatua ja edistää tiedonkulkua, kun eri tahot ymmärtävät kirjaukset samalla tavalla.

Työntekijän on huomioitava, että hänen tekemiään kirjauksia voidaan käyttää mm. oikeudessa. Lapsen vastuusosiaalisyöntekijä saattaa käyttää kirjauksia apuna esimerkiksi laatiessaan päätöstä huostaanotosta tai sijaishuoltopaikan muutospäätöstä. Lapsen sijaishuollon tarvetta arvioidaan säännöllisesti vastuu sosiaalisyöntekijän ja sijaishuoltopaikan toimesta ja myös lapsen kotiuttamista arvioidessa tilanearvio pohjautuu dokumentaatioon. Eri viranomaiset voivat tarvittaessa pyytää tilastoja, joiden kautta arvioidaan lastensuojelutyön palveluiden hintaa ja resursseja. Tilastoja saatetaan kerätä esim. tapaamisista verkoston kanssa, puheluista vanhempien kanssa, kotiharjoittelujen ja rajoitustoimenpiteiden määrästä osastoilla tietyllä ajanjaksolla.

Helsinki

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. Nuorten vastaanoton selvitys tietosuojakäytännöistä on tallennettuna yksikössä ja siinä annetaan selvitys toiminnan tietosuojakäytännöistä ja salassa pidettävien tietojen turvaamisesta.

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Nuorten vastaanoton selvitys tietosuojakäytännöistä	4.10.2018

11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

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

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

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

11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto PL 1 00099

Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan säännöllisesti Nuorten vastaanoton esihenkilökokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa

Helsinki

käsitellään henkilöstökokouksissa 1–2 kertaa vuodessa ja se on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.hel.fi/sote.

Helsinki

13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö.

14. Suunnitelman hyväksyntä

Hannele Moisio

Lastenkodin johtaja, Nuorten vastaanotto 2

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Anita Lindfors

Lastensuojelupalveluiden päällikkö

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Helsinki

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 (lähiesihenkilö 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. Lähiesihenkilö tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsittelykuukauden kuluessa. Lähiesihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikötason tai tason 5 esihenkilö) 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. yksikötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektioalääkärit, 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 esihenkilöiden 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 tukevat esihenkilöitä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttävävastuu on kehittämisen tuessa.

Helsinki

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. Esihenkilö 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 (lähiesihenkilö 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. Lähiesihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesihenkilö voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Lähiesihenkilön 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 esihenkilöiden kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.

Helsinki

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

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

Liite 3 Nuorten vastaanoton selvitys tietosuojakäytännöistä

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

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

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

Tietosuoja

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

Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Nuorten vastaanotossa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Apotti-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Nuorten vastaanotossa asiakastietoja käsitellään Apotti-

Helsinki

asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat päivittäiskirjaukset, työskentely-yhteenvedot, lausunnot, arviointi- ja vastaanottotyön palvelusuunnitelmat (hoito- ja kasvatussuunnitelmat) ja lastensuojelulain mukaiset rajoituspäätökset. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan nuorten vastaanotossa työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Nuorten vastaanoton työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten mahdollisessa lastensuojeluasiakkuudessa olevien lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esihenkilö huolehtii työntekijän Apotti-tunnusten sulkemisesta. Apotin kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Apottiin. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa toimistoissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Arvioinnin ja vastaanoton 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 Sarastia-järjestelmään, jota käyttävät yksiköiden toimistosihteerit ja lastenkodin johtaja. 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 vastaa nuorten vastaanoton johtaja 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 tietosuojakalvoilla. Nuorten vastaanoton 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. Nuorten vastaanoton 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

Helsinki

henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

Apotti-asiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä seurataan lokitietojen tarkastamisella.

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

Erityiset henkilötiedot

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.

Nuorten vastaanotossa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla. Nuorten vastaanotossa 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

Nuorten vastaanotossa 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.

Nuorten vastaanoton henkilökuntaa koskee vaitiolovelvollisuus. Asiakkaita koskevia tietoja käsitellään vain niiltä osin kuin työtehtävän suorittamisen kannalta on välttämätöntä. Tietoja ei anneta muiden käyttöön.

Helsinki

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.

Nuorten vastaanotossa 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 puutteellisuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Helsinki

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

1) Jos lapsi tai vanhempi pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia asiakassuhteen aikana, pyyntö ohjataan osaston vastaavalle ohjaajalle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää, mitä tietoja lapselle annetaan.

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

LINKKI http://helmi/Sote/ohjeet/pysy_ohjeet/Documents/ohjeet/Documents/PYSY131.docx

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

Kaupungin Internet-sivuilla, joilla on ohjeistus asiakkaille, on linkit tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseksi. Asiakas kirjautuu asiointi.hel.fi palveluun vahvalla tunnistautumisella suomi.fi 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 kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa. Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Alaikäisen asema

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

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

Alaikäinen voi ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle edustajalleen. Arvion tästä tekee vastuusosiaalityöntekijä. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen, on kieltö 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.

Helsinki

- Vaitiolovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun työsuhde tai tehtävien hoitaminen on päättynyt. Asiakslaki 14 §, 15 §
- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakslaki 16 §

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

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

Helsinki

Liite 4 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

HYVÄÄ KOHTELUA KOSKEVA SUUNNITELMA NUORTEN VASTAANOTOSSA 31.3.2020

Suunnitelmaan valmisteluun osallistuivat psykologi Anne Patrikainen, vastaava ohjaaja ts. Timo Toivonen ja ohjaaja Maria Nieminen. Osa Vastaanottoon sijoitetuista nuorista on ollut mukana suunnitelman valmisteluvaiheessa lukemassa ja kommentoimassa.

TOIMENPITEET NUOREN IKÄTASOISEN ITSEMÄÄRÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMISEKSI, TUKEMISEKSI JA YLLÄPITÄMISEKSI

Nuoren saapuessa Nuorten vastaanottoon käymme hänen kanssaan läpi sijoitukseen johtaneet tilanteet sekä Nuorten vastaanoton roolin hänen tämänhetkisessä tilanteessansa. Nuori saa luettavakseen Tervetuloa-paketin, jossa kerromme osaston arjen aikatauluista, käytänteistä ja säännöistä, joiden tarkoituksena on turvata nuorelle ikätason mukainen tasapainoinen ja turvallinen arki. Käymme läpi nuoren kanssa hänen sijoituksensa aikaiset arviointijakson tavoitteet osana palvelukokonaisuutta. Käymme nuoren kanssa läpi myös mahdolliset lastensuojelulain määrittämät rajoitustoimenpiteet, jotta nuori ymmärtää missä tilanteissa toimenpiteitä voidaan joutua käyttämään.

Kerromme nuorelle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Kannustamme nuorta osallistumaan työskentelyyn aktiivisesti ja tuomaan omia mielipiteitään esille. Kerromme että henkilökunta auttaa ja tukee nuorta ikätason mukaisessa arjen hallinnassa. Opastamme nuorta itsestään huolehtimiseen sekä itsenäiseen asioiden hoitamiseen. Pyrimme ottamaan huomioon nuoren omat toiveet työskentelyyn liittyen.

Nuorten vastaanotossa jokaisella nuorella on oma huone.

HYVÄ IKÄTASOINEN JA HENKILÖKOHTAINEN HOITO, KASVATUS JA VALVONTA

Toteutamme ikätasoisien hoidon, kasvatuksen ja valvonnan Nuorten vastaanotossa ammattitaitoisen henkilökunnan opastaessa, neuvoessa, valvoessa ja kuunnellessa nuorta sekä keskustellessa hänen kanssaan. Tarpeen vaatiessa turvaamme ikätasoinen hoidon ja kasvatuksen lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden avulla. Ohjaajat läsnä ja saatavilla ympärivuorokautisesti nuoren tarpeita varten. Jokaiselle nuorelle nimetään osastolla omaohjaaja, joka kantaa päävastuun nuoren asiakasprosessin etenemisestä.

Selvittämme nuoren elämäntilannetta ja sijoitukseen johtaneita syitä yhdessä nuorten vastaanoton, läheisten, koulun, psykologin sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Myös muita nuorelle merkityksellisiä henkilöitä voidaan kutsua mukaan työskentelyyn nuoren itse niin halutessa. Teemme jokaiselle nuorelle hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon kirjataan sijoituksen tavoitteet. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhdessä nuoren kanssa ja siihen pyritään havainnollistamaan sitä, miten asetettuihin tavoitteisiin päästään. Käymme nuoren kanssa keskustelua, miten yhdessä ennakkoiden voimme välttää rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Arviointijakson aikana arvioimme muun muassa nuoren perhesuhteita, koulunkäyntiä, fyysistä ja psyykkistä terveyttä, mahdollista päihteidenkäyttöä sekä rikollista käyttäytymistä. Tavoitteena on saada

Helsinki

mahdollisimman kattava ja ajantasainen käsitys nuoren elämäntilanteesta. Arviointityöskentelyssä käytettyjä menetelmiä sovellamme työskentelyssä nuoren tarpeiden ja voimavarojen mukaisesti. Laadimme sijoituksen lopulla työskentely-yhteenvedon, johon kirjataan Nuorten vastaanoton suositukset jatkotoimenpiteistä. Nuori ja vanhemmat/hooltajat saavat mahdollisuuden lukea työskentely-yhteenvedon ja esittää oman näkemyksensä. Kirjaamme myös nuoren ja vanhempien/hooltajien näkemyksen arviointijaksosta.

Keskustelemme nuoren kanssa päivittäin hänen voinnistaan ja arjen sujumisesta. Havainnoimme nuoren vointia osaston arjen toiminnoissa aktiivisesti. Käymme nuoren kanssa viikoittain suunnitelmallisia keskusteluja, joiden tarkoituksena on antaa nuorelle mahdollisuus tuoda esille häntä mietityttäviä asioita. Nuori saa lukea säännöllisesti hänestä tehtyjä seurantakirjauksia ja hänen kanssaan käydään lävitse asiakasprosessin edistymistä. Kannustamme nuorta palautteen antoon myös osastotyöskentelystä.

LASTENSUOJELULAIN MUKAISET RAJOITUSTOIMENPITEET

Lastensuojelulaitoksessa nuoreen saa kohdistaa lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä vain siinä määrin kuin kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen, nuoren oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus välttämättä vaatii. Rajoitustoimenpide on aina yksilöllinen päätös suhteutettuna nuoren tilanteeseen. Toimenpiteistä valitaan aina nuoren itsemääräämisoikeutta ja perusoikeuksia vähiten rajoittava toimenpide ja se toteutetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoituksen on oltava nuoren edun mukainen. Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä rangaistuksena. Jos nuoreen kohdistetaan tai oletetaan kohdistettavan rajoituksia sijaishuollossa, se kirjataan aina hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Nuorten vastaanotossa käytössä olevia rajoitustoimenpiteitä ovat aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen, luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen, liikkumisvapauden rajoittaminen, yhteydenpidon rajoittaminen, kiinnipitäminen sekä eristäminen. Henkilönkatsastus tarkoittaa virtsanäytteen antamista huumeseuulaa varten tai puhallutusta alkometriin.

Eristämisestä voidaan päättää, jos nuori käyttäytymisensä perusteella on merkittävästi vaaraksi itselleen tai muille. Eristäminen toteutetaan osaston käytössä olevassa eristyshuoneessa. Eristämistä ei saa määrätä pidemmäksi ajaksi kuin nuoren huolenpito ja hoito välttämättä edellyttävät. Eristämistä ei saa jatkaa yhtäjaksoisesti yli 12 tuntia. Eristäminen on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä.

Rajoitustoimenpidepäätös on tehtävä välittömästi. Päätöksen voi tehdä takautuvasti vain jos kyseessä on kiireellinen tilanne. Ennen päätöksen tekoa on selvítettävä sekä nuoren että hooltajan mielipide, jos se on mahdollista. Nuoreen kohdistettu rajoitustoimenpide käydään läpi nuoren kanssa joko päätöstä tehdessä tai välittömästi sen jälkeen. Nuoren kanssa keskustellaan siitä, miksi rajoituspäätös on tehty ja mikä sen tarkoituksena on. Nuorella on oikeus olla päätöksestä eri mieltä ja henkilökunnan on autettava häntä mahdollisen valituspäätöksen teossa.

Rajoitustoimenpidettä koskeva päätös annetaan nuorelle tiedoksi ja päätöksen luovuttaminen on kirjattava nuoren tietoihin. Päätös luovutetaan nuorelle, mutta mikäli hän ei halua ottaa sitä vastaan, säilytetään päätöstä yksikössä siten, että nuori saa sen halutessaan. Myös hooltajalle on toimitettava kirjallinen päätös käytetystä rajoitustoimenpiteestä ja tarjottava mahdollisuutta käydä tilannetta lävitse henkilökunnan kanssa.

Helsinki

Rajoitustoimenpiteistä päättää vuorossa olevat ohjaajat lukuun ottamatta yhteydenpidon rajoituspäätöstä, jonka päättää laitoksen johtaja tai virka-ajan ulkopuolella varalla oleva esihenkilö.

NUOREN MUUTOKSENHAKU- JA KANTELUMAHDOLLISUUS

Nuorten vastaanoton henkilökunta sekä vastuusosiaalityöntekijä kertovat nuorelle sijaishuollon alkaessa sekä mielipidettä kysyttäessä rajoitustoimenpiteeseen, minkälainen on nuoren muutoksenhaku- ja kantelumahdollisuus rajoituspäätöksistä. Muutoksenhakukelpoisia päätöksiä ovat yhteydenpidon rajoittaminen, olinpaikan ilmoittamatta jättäminen, yhteydenpidon rajoituksen lieventäminen, aineiden- ja esineiden haltuunotto, lähetyksen luovuttamatta jättäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen sekä eristäminen.

RAJOITUSTEN KÄYTÖN YHTEYDESSÄ KAIKKIEN YKSIKÖSSÄ OLEVIEN NUORTEN TURVALLISUUDESTA HUOLEHTIMINEN

Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä kaikkien yksikön nuorten turvallisuudesta huolehtiminen on osa hoito- ja kasvatushenkilökunnan perustehtävää. Henkilökunta on perehdytetty uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen ja niiden ennakointiin.

Mikäli nuoren aiheuttama uhkatilanne voidaan ennakoida, huolehditaan siitä, että rajoitustilanteeseen on ennalta kutsuttu tarpeeksi aikuisia tilanteen turvaamiseksi. Henkilökunta huolehtii siitä, että muut osastolla olevat nuoret ohjataan tilaan, johon uhkaavasti käyttäytyvällä nuorella ei ole pääsyä. Henkilökunnan tehtävänä on myös huolehtia siitä, että muut osastolla olevat nuoret tietävät tilanteen olevan henkilökunnan hallussa.

Turvallisuuden takaamiseksi voidaan tarvittaessa kutsua paikalle vartijat ja/tai poliisit. Uhkatilanteen päätyttyä nuorten kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja tarjotaan mahdollisuutta kertoa tilanteen aiheuttamista tunteista. Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista.

HENKILÖKUNNAN TURVALLISUUDESTA HUOLEHTIMINEN RAJOITUSTEN KÄYTÖN YHTEYDESSÄ JA MUISSA TILANTEISSA, JOISSA HEIHIN SAATTA A KOHDISTUA VÄKIVALLAN UHKAA

Henkilökuntaa on valmennettu toimimaan uhkaavissa tilanteissa. Uhkaavia tilanteita pyritään ennakoimaan, mikäli mahdollista. Osastojen henkilökunta tekee yhteistyötä näissä tilanteissa. Henkilökunta kutsuu tarvittaessa paikalle vartijat ja/tai poliisin tilannetta turvaamaan. Henkilökunta tekee uhka- ja vaaratilanneilmoituksen kaikista uhkaavista tai väkivaltaisista tilanteista.

Vastaanoton henkilökunta on saanut koulutusta aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen AVEKKI-toimintamallin mukaan.

Arvioimme ja tarkastelemme suunnitelmaa vuosittain yhteistoimintakokouksissa. Suunnitelma käydään uuden työntekijän kanssa. Suunnitelma on nuoren luettavissa ”Tervetuloa kansiossa” joka annetaan hänelle tulotilanteessa.