



Päivämuotoinen perhekuntoutus omavalvontasuunnitelma

Sisällys

| | |
|--|-----------|
| 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito | 4 |
| 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot | 5 |
| 3 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot..... | 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 |
| Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa henkilöstö on ohjeistettu tekemään ilmoitukset viiveettä matalalla kynnyksellä työsuojelupakkiin. Ilmoitukset käsitellään ensin yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Tämän jälkeen ilmoituksen sisältö käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa tiimikokouksessa ja tehdään tarvittavia muutoksia työprosesseihin työskentelyn turvallisuuteen liittyen. Jos ilmoitus liittyy asiakastyöhön, ilmoituksen sisältö käsitellään vielä yhdessä perheen kanssa ja sovitaan tarvittavista sopimuksista tai muutoksista työskentelyyn liittyen. Tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen tilanteessa ja työskentelyn jatkuminen. Tarvittaessa perhekuntoutuksen esihenkilöiden kokouksessa mietitään, kuinka työntekijöitä voidaan tukea käsittelemään erilaisia ja yllättäviä asiakastilanteita..... | 14 |
| 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 Asiakkaan kohtelu | 16 |
| 7.5 Osallisuus | 17 |
| 7.6 Sosiaali ja potilasasiamies | 17 |
| 7.7 Neuvonta..... | 18 |
| 7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely | 18 |
| 8 Päivämuotoisen perhekuntoutuksen omavalvonta..... | 20 |
| Lastensuojelun palvelujen yksikkö järjestää lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain palveluja sekä kehittää niitä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa. Palvelut pohjautuvat sosiaalityöntekijän tekemään palvelutarpeen arviointiin, jossa on kartoitettu lapsen ja perheen tarvitsema tuki. Vastuusosiaalityöntekijä tilaa palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta. | 20 |
| 9. Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset | 22 |

Helsinki

| | |
|---|-----------|
| 9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta..... | 22 |
| 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne..... | 23 |
| 9.3 Rekrytointi..... | 23 |
| 9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä | 24 |
| 9.5 Henkilöstön rokotukset | 24 |
| 10 Tukipalvelut | 25 |
| 10.1 Toimitilat | 25 |
| 11 Tietoturva ja tietosuoja | 26 |
| 11.1 Tietosuojaan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen | 27 |
| 11.2 Asiakastietojen käsittely..... | 27 |
| 11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot | 27 |
| 12. Seuranta ja raportointi | 27 |
| 13. Arkistointi | 28 |
| 14. Suunnitelman hyväksyntä | 29 |
| Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla..... | 30 |
| Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä..... | 32 |
| Liite 3 Perhekuntoutuksen omaevalvontasuunnitelman tietosuojaliite..... | 34 |



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

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
- 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)



Perhetyö

Perhekuntoutus

Palvelujen asiakasohjaus

Lasten vastaanotto

Nuorten vastaanotto

Perhehoito

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

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

Päivämuotoisen perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet perhekuntoutuksen päällikkö vs. Jaakko Syrjälä, vastaava ohjaaja Kirsti Gerdt sekä henkilökunnan edustaja sosiaaliohjaaja Meeri Miettinen. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty 22.11.2017 päivättyä Perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty ja eriytetty omakseen Perhekuntoutuksen kokonaisuuden omavalvontasuunnitelmasta 11.6.2023.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan asiakkailta, työntekijöiltä sekä yhteistyökumppaneilta saatavan palautteen kautta. Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti Perhekuntoutuksen esihenkilöiden työkokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimikokouksissa ja tarvittaessa yhteistoimintakokouksissa 1-2 kertaa vuodessa ja se on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Suunnitelma on mahdollisuuksien mukaan 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.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Päivämuotoinen perhekuntoutus

Toimintayksiköstä vastaava esihenkilö:

Jaakko Syrjälä, perhekuntoutuksen päällikkö vs. (virkavapaan sijainen 31.12.2023 asti)

050 4688335 jaakko.syrjala@hel.fi Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki

Tiimistä vastaava lähiesihenkilö: Kirsti Gerdt, vastaava ohjaaja

040 3345616 kirsti.gerdt@hel.fi Retkeilijänkatu 4, 00980 Helsinki (toimipisteen käyntiosoite)

Helsinki

Helsingin kaupungin perhekuntoutuksen palvelun kohderyhmään kuuluvat lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa olevat lapset ja heidän vanhempansa tai huoltajansa. Palveluun tullaan vastuu sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmaan pohjautuvan palvelulähetteen ja asiakasohjauksen kautta. Palvelu on suunnitelmallista ja määräaikaista. Tavoitteena on lapsen ja vanhempien vuorovaikutuksen vahvistaminen ja arjen hallinnan sekä turvallisuuden lisääminen. Päivämuotoinen perhekuntoutus kohdentuu koko perheeseen ja on kotiin tehtävää kuntouttavaa työtä. Työ toteutetaan työparityönä moniammatillisen tiimin tukemana.

3 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot

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

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

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

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen 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 terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asioinnin 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. Tavoitteenamme on, että:

- Asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa
- Asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- Asiakkaille tehdään yksi yhteinen asiakassuunnitelma
- Saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla
- Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaita joustavasti asiakaslähtöisesti
- Viiveetön ensikontakti tai aloitus työparin ja vastuusosiaalityön kanssa
- Asiakas tulee työskentelyssä kuulluksi ja hän on osallinen omassa prosessissaan
- Asiakkaalta pyydetään palautetta työskentelystä koko asiakasprosessin ajan
- Asiakaskokemuspalaute kerätään työskentelyn eri vaiheissa.
- Asiakastyön kirjaukset pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa.

Päivämuotoinen perhekuntoutus on Lastensuojelulakiin perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista koko perheen kuntoutusta (LsL 36§). Asiakkaaksi voi ohjautua vanhempi raskausaikana ennen lapsen syntymää, jolloin palvelu perustuu ShL 22 pykälään. Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille, lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa oleville lapsille, joiden arvioidaan hyötyvän intensiivisestä koko perhettä koskevasta kotiin ja lapsen luontaiseen toimintaympäristöön kohdentuvasta työskentelystä. Päivämuotoista perhekuntoutusta voidaan järjestää myös sijaishuollossa olevan lapsen ja hänen perheensä jälleen yhdistämiseen. Tällöin kuntoutuksen tavoitteena on lapsen huostaanoton lopettaminen sekä kotiuttaminen turvallisesti ja lapsen edun mukaisella tavalla.

Perhekuntoutuksen tarkoituksena on tuottaa laadukkaita, vaikuttavia ja kustannustehokkaita kuntoutuspalveluja. Kuntoutuksen sisältö ja sen kesto suunnitellaan yhdessä lapsen, hänen huoltajiensa, sosiaalityöntekijän sekä muun verkoston kanssa. Perhekuntoutuksessa huomioidaan myös lapsen ja hänen perheensä läheisverkosto, joka osallistuu työskentelyyn yhdessä sovittavalla tavalla. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa työskentelee moniammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva työryhmä.

Perhekuntoutuksen tavoitteena on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen, vanhemmuuden tukeminen sekä perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Perhekuntoutuksen keskeisiä sisältöjä ovat mm. lapsen näkökulman esiintuominen, perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen, sekä arjessa ja kasvatuksessa tarvittavien vanhemmuuden taitojen tukeminen ja mallintaminen. Perhekuntoutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen yksilölliseen tuen tarpeeseen ja kuntoutuksessa huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso.

Päivämuotoisen perhekuntoutuksen tiimi on jaettu kahteen ryhmään, vauvaperheiden kanssa työskentelevään vauvatiimiin ja neuropsykiatrisesti oireilevien lasten perheiden kanssa työskentelevään nepsytiimiin. Henkilökunnan ammatillisen osaamisen ja koulutuksen hyödyntäminen tulee näin parhaiten asiakkaiden hyödyksi. Kuntoutuksesta tavoitetun hyödyn varmistamiseen pyritään jatkotukitoimin ja -palveluin myös kuntoutuksen jälkeen.

Lastensuojelun päivämuotoinen perhekuntoutus on lastensuojeluasiakkaana oleville lapsiperheille järjestettävää suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja tavoitteellista avohuollon tukitoimintaa, joka kytketään tiiviisti osaksi muuta lastensuojelun työprosessia. Sen sisältöä ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti osana asiakassuunnitelmaa. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen yksilölliseen tuen tarpeeseen ja kuntoutuksessa huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso. Kuntoutusjakson pituus voi vaihdella lapsen- ja perheen tarpeiden mukaan niin toteuttamistavoiltaan kuin intensiteetiltäänkin. Keskimääräinen työskentelyaika on noin kuusi kuukautta.

Perhekuntoutuksen toiminta-ajatukseksi on lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen, vanhemman ja perheen arjen hallinnan lisääminen, vanhemman tukeminen vanhemmuuden eri osa-alueilla sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Työskentelyssä pyritään huomioimaan ja aktivoimaan perheen omat verkostot lapsen tueksi. Työ on asiakkaiden tarpeiden mukaista. Työ sisältää ohjausta, neuvontaa, tukea, yhdessä tekemistä ja arjen kasvatustyön mallintamista.

Perhekuntoutuksen keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

Asiakaslähtöisyys; työskentely lähtee lapsen ja perheen yksilöllisistä tarpeista. Hänen kielensä, kulttuurinsa, läheisensä ja lähtötilanteensa huomioiden. Lapsi ja hänen huoltajansa ovat osallisia kaikissa häntä koskevissa asioissa. Työn keskiössä on lapsen ja perheen voimavarojen ja hyvän vuorovaikutuksen vahvistaminen, kannattelu ja turvallisuuden lisääminen.

Asiakkaan kuuleminen, Yksilön kunnioitus, Tasa-arvoisuus, Tasavertaisuus, Lapsilähtöisyys

Arvostus; Ihmisen arvon tunnistaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen ja ennakkoluulottomasti. Perustellaan omat näkemyksemme ja osallistetaan asiakkaat työskentelyyn tasavertaisina. Työskentely perheen kanssa on suunnitelmallista ja asiakaslähtöistä. Työskentelyssä huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa esihenkilöt valvovat työn laatua ja eettisyyttä ja toimivat henkilökunnan tukena.

Lapsi keskiössä, Perhekeskeisyys, Osallisuus

Vastuullisuus; Toimintamme on turvallista, vastuu kanssaihmisistä, yhteinen tiedon tuottaminen, rehellisyys ja jakaminen. Osallistamme vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen työskentelyyn lapsen ja perheen parhaaksi. Käytämme työssämme näyttöön perustuvia menetelmiä ja perustelemme toimintaamme ymmärrettävästi. Käytämme tarvittaessa tulkkia yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi. Työskentely on suunnitelmallista alusta prosessin loppuun saakka. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu turvallisen tunneilmaisun tuottamisesta.

Työhön sitoutuneisuus, Työturvallisuus, Työnilo, Kunnioittava ilmapiiri, Hyvä dokumentointi

4 Johtamisjärjestelmä

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

Päivämuotoisen perhekuntoutuksen kokonaisuus kuuluu lastensuojelun palveluiden yksikköön, jota johtaa lastensuojelun palveluiden päällikkö. Perhekuntoutus on organisaatorakenteessa alayksikkö. Toimintaa johtaa perhekuntoutuksen päällikkö vs. Jaakko Syrjälä (Marjo Alatalo virkavapaa 31.12.2023). Perhekuntoutuksessa on kolme työyksikköä; Päivämuotoinen perhekuntoutus kotiin tehtävänä toimintona, Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus laitospäivämuotoisena toimintona ja Ympäri vuorokautinen perhearviointi laitospäivämuotoisena toimintona.

Helsinki

Perhekuntoutuksen johtamiseen liittyviä rakenteita ovat: Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden esihenkilökokoukset joka toinen viikko, Perhekuntoutuksen rakenteissa ovat esihenkilökokoukset kerran viikossa, jossa palvelulähetteet myös käsitellään, työtiimien tiimikokoukset viikoittain, viikko- ja työryhmäkokoukset, henkilökuntakokoukset, kehittämispäivät ja tarpeen mukaisesti yhteistoimintakokoukset perhekuntoutuksen tasolla ja tiimitasolla.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla keskeistä johtamismallia on yhteinen työ, yhteisöohjautuvuus, itseohjautuvuus ja sisäinen motivaatio. Mallia noudatetaan kaikilla johtamisen tasoilla.

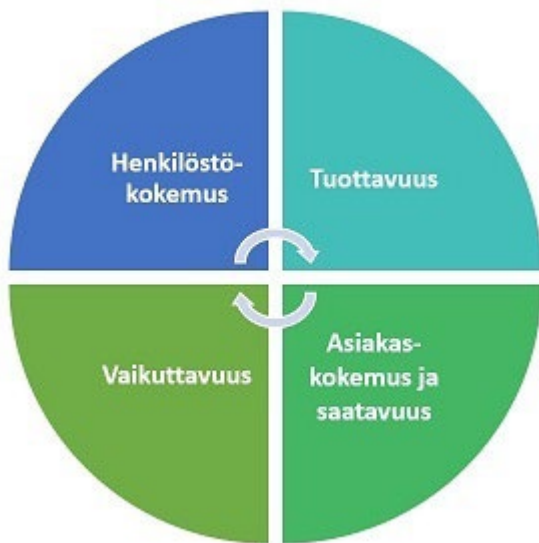
5 Laadunhallinta

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

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi asiakastyötä tekevällä henkilökunnalla on ryhmätyönohjaukset, näyttöön perustuvien menetelmien käyttöön liittyvää case työnohjausta, sekä säännölliset tapaamiset oman esihenkilönsä kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyllä ja Kunta10-kyselyllä. Lastensuojelun palveluissa otettiin käyttöön fiilismittari vuoden 2018 aikana. Eri tavoin kerättyä ja saatua asiakas ja henkilöstökokemusta hyödynnetään työn vaikuttavuutta ja tuottavuutta kehitettäessä.

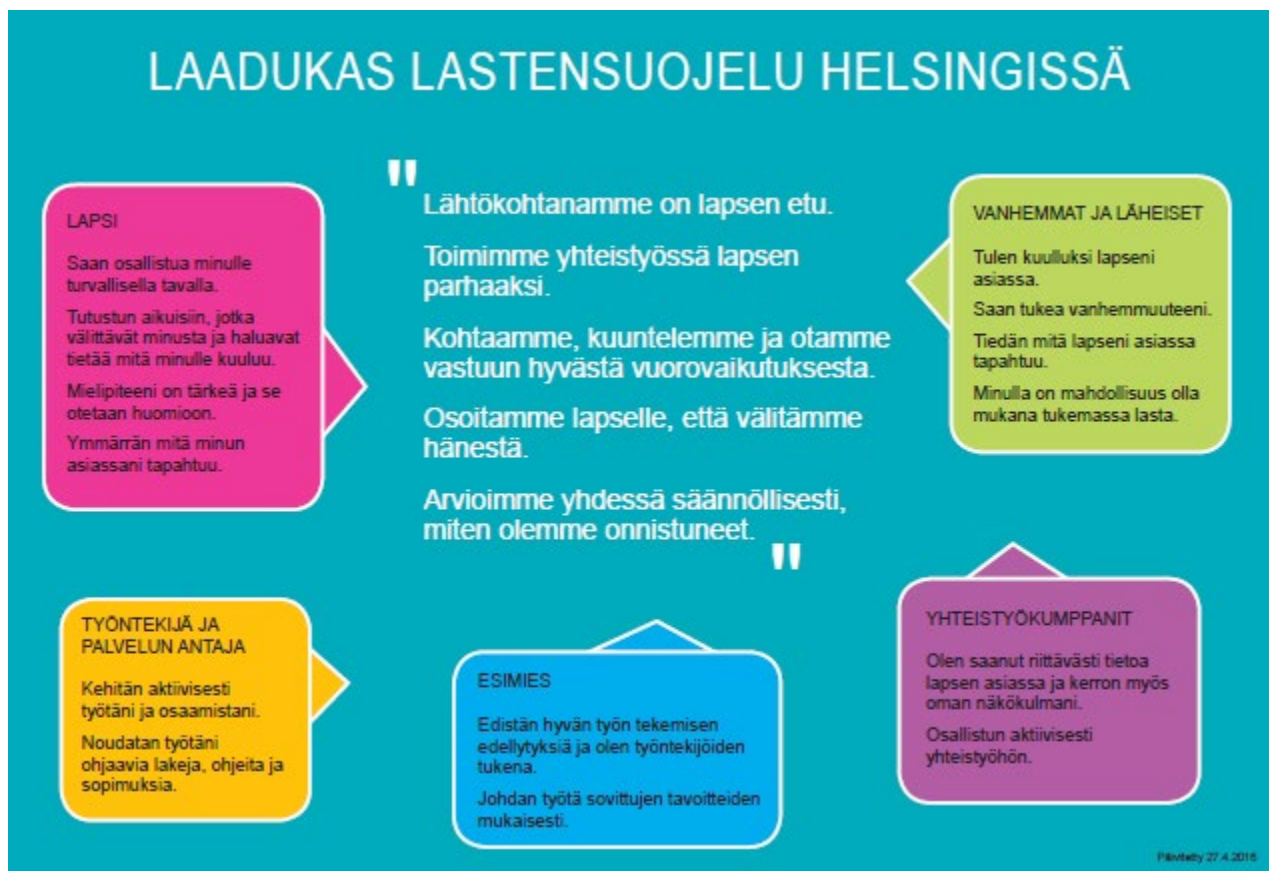
Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimissa toimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta (nelimaali). Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.

Helsinki



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

Toiminnassamme toteutamme laadukkaan lastensuojelun periaatteita. Lähtökohtamme on lapsen etu.



Helsingin 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.

Helsinki

Palvelun tilaaja, vastuusosiaalityöntekijä, laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman ja käy sen hänen ja vanhempien kanssa läpi. **Päivämuotoisen perhekuntoutuksen** aloitusneuvottelussa sovitaan alustavat tavoitteet työskentelylle asiakkaan, vastuusosiaalityöntekijän ja asiakkaalle nimetyn työparin kanssa. Tavoitteet kirjataan kuntoutussuunnitelmaan ja tavoitteiden toteutumista seurataan välineuvotteluissa. Tällä varmistetaan asiakkaan saaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta. Kuntoutuksesta kerätään palautetta asiakkailta alkuvaiheessa, väliarvioinnissa ja työskentelyn lopussa. Näin voimme varmistua siitä, että kuntoutuksen työskentely on tavoitteiden suuntaista.

Työskentelystä laaditaan työskentely yhteenveto yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tällä varmistetaan ajantasaisen tiedon tuottaminen palvelun päättyessä. Työskentely-yhteenvetoon kirjataan lapsen ja vanhemman näkemys kuntoutuksesta ja jatkotuen tarpeet.

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.

Lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa työpaikkaselvitys tehdään tarpeen mukaan tai vähintään viiden vuoden välein yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitleminen

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

Helsinki

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

Hallinnon kehittämisspalvelut tukevat 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.

Lastensuojelun palveluissa on otettu 2021 käyttöön Asiakasturvallisuus- kokous, joka kokoontuu lastensuojelun johtajan Saira Nummikosken johdolla kerran kuukaudessa. Asiakasturvallisuuskokouksissa käsitellään kootusti alayksiköistä tulleet HaiPro- ja Spro ilmoitukset, vakavat haittatapahtumailmoitukset, toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut sekä mahdolliset valvontaan liittyvät asiat. Asiakasturvallisuuskokous määrittelee tämän pohjalta tarvittavat korjaavat tai toimintaa kehittävät toimenpiteet esiin tulleiden haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi myös alayksikötasolla.

6.2.1 HaiPro

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

Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa tiimi-/osastokokouksia pidetään viikoittain, turvallisuusasiat ovat aina esityslistalla, myös HaiPro ilmoitukset. Lastensuojelun ilmoituksista saadaan vuosittain yhteenvetoraportit, joten on mahdollista tarkastella omaa toimintaa suhteessa lastensuojelun kokonaisuuteen. Lastensuojelun palvelujen esimieskokouksessa HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

6.2.2 SPro

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilölle, 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 epäkohta ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

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

Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee 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 ilmoitus tulee käsiteltäväksi esihenkilölle. Hän kokoaa tarvittavat henkilöt käsittelemään asiaa ja pyytää tarvittaessa lisäselvitystä tilanteeseen. Ilmoitukset käsitellään lastensuojelun palveluiden esihenkilökokouksessa kaksi kertaa vuodessa.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

6.2.4 Työsuojelupakki

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

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

Helsinki

Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa henkilöstö on ohjeistettu tekemään ilmoitukset viiveettä matalalla kynnyksellä työsuojelupakkiin. Ilmoitukset käsitellään ensin yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Tämän jälkeen ilmoituksen sisältö käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa tiimikokouksessa ja tehdään tarvittavia muutoksia työprosesseihin työskentelyn turvallisuuteen liittyen. Jos ilmoitus liittyy asiakastyöhön, ilmoituksen sisältö käsitellään vielä yhdessä perheen kanssa ja sovitaan tarvittavista sopimuksista tai muutoksista työskentelyyn liittyen. Tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen tilanteessa ja työskentelyn jatkuminen. Tarvittaessa perhekuntoutuksen esihenkilöiden kokouksessa mietitään, kuinka työntekijöitä voidaan tukea käsittelemään erilaisia ja yllättäviä asiakastilanteita.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään lastensuojelun palveluiden esihenkilökokouksessa kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa työsuojeluvaltuutetut ovat käsittelyssä mukana.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. SPro-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 lähtökohtana on lapsen ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Alueen lastensuojelun sosiaalityöntekijä tilaa perhekuntoutuksen palvelua lapsen asiakassuunnitelmaan pohjautuen keskitetyn lastensuojelun palveluiden asiakasohjauksen kautta. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

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 he hyötyvät.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen

Helsinki

keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava kuntoutussuunnitelma.

Sosiaalityöntekijä hakee palvelua palvelulähetteellä ja tekee **Perhekuntoutuksen aloituksesta** päätöksen. Päivämuotoisen perhekuntoutuksen työskentely aloitetaan aloitustapaamisella/aloitusneuvottelulla, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä ja Päivämuotoisesta perhekuntoutuksesta nimetty sosiaaliohjaaja työpari.

Lapsella on perhekuntoutukseen tullessaan lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma (LsL 30§). Tämän lisäksi lapselle laaditaan sosiaalihuollon asiakaslakiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma (SHAL 7§), jota kutsutaan perhekuntoutussuunnitelmaksi. Suunnitelma laaditaan yhdessä perheen kanssa ja siihen kirjataan tavoitteiden lisäksi konkreettisia keinoja niiden saavuttamiseksi. Perhekuntoutussuunnitelma eroaa asiakassuunnitelmasta siten, että se on tarkoitettu perheen ja työntekijöiden yhteiseksi työvälineeksi ja se on määräaikainen kuntoutuksen keston liittyen.

Neuvottelussa kirjataan työskentelyn tavoitteet, menetelmät ja mahdollisesti sovitaan jo seuraava neuvottelu. Kuntoutussuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa. Suunnitelman avulla seurataan lapsen ja perheen palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia ja kuntoutumisen edistymistä. Kuntoutuksen tavoitteita tarkistetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa noin kahden kuukauden kuluttua välineuvottelussa tai lapsen, nuoren tai vanhemman toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa. Jos perheellä on muita palveluita, niin yhteistyötä tehdään heidän kanssaan perheen luvalla.

Perhekuntoutuksen työskentelyä seurataan ajantasaisesti kirjaamalla kaikki tapaamiset asiakastietojärjestelmään (Apotti). Perhekuntoutusjakson päättyessä tehdään työskentelystä yhteenveto yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajansa kanssa. Yhteenvedossa tuodaan esille lapsen ja vanhempien voimavarat sekä näkemykset tuen tarpeesta jatkossa ja heidän mielipiteensä kuntoutuksen vaikuttavuudesta. Työskentelyn päättyessä työntekijä kirjaa myös oman näkemyksensä työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta. Yhteistyössä sosiaalityöntekijän, perheen ja työntekijöiden kanssa tehdään suunnitelmaa millaisesta tuesta perhe hyötyisi kuntoutusjakson jälkeen.

7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan kuntoutuksen aikana. Työskentelyä suunnitellaan yhdessä

Helsinki

lapsen, hänen vanhempiensa ja sosiaalityöntekijän kanssa yksilö- ja perhekohtaisesti. Asiakkaalle tehdään kuntoutussuunnitelma yhteistyössä heidän kanssaan.

Asiakkailta pyydetään palautetta joka tapaamisen jälkeen, jotta työskentelyä voidaan kehittää ja räätälöidä asiakkaan tarpeista lähteväksi. Työskentelyä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan säännöllisesti vähintään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa useammin lapsen tai vanhemman tilanteen muuttuessa. Yhdessä tutkitaan tavoitteiden toteutumista ja arvioidaan työskentelyn jatkumista asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakkaan osallisuus ja toimijuuden vahvistaminen ovat työskentelyn keskiössä. Tavoitteena on yhteinen kirjaaminen asiakkaan kanssa ja asiakas voi lukea häntä koskevat kirjaukset. Kotiin tehtävä perhekuntoutus on erityisen herkkä toimintaympäristö koska kuntoutustyö tapahtuu asiakkaan kotona ja hänen luontaisessa toimintaympäristössään. Työskentelyssä tulee huomioida jokaisen perheenjäsenen ainutkertaisuus ja erityisyys. Asiakastyöhön voi sisältyä ryhmämuotoista toimintaa muiden lastensuojelun asiakasperheiden kanssa. Tämä perustuu asiakkaan ja hänen huoltajansa vapaaehtoisuuteen ja tarveperustaiseen harkintaan. Avohuollon tukitoimena tapahtuvassa työskentelyssä vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat kuntoutuksen mahdollistumisen, ja lisäksi huomioidaan, että 12 vuotta täyttänyt lapsi käyttää puhevaltaa omassa asiassaan. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa kunnioitetaan kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta.

Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa henkilökunta ei voi käyttää mitään lastensuojelullisia rajoitustoimenpiteitä. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteistyöhön.

7.4 Asiakkaan kohtelu

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

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

Lapsen ja vanhempien kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. **Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa** asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtaaminen sekä toimijuuden vahvistaminen ovat työskentelyn lähtökohtana. Kuntoutuksen perustana on suhdeperusteisuus, jossa asiakkaan kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen ovat keskiössä. Asiakas on osallinen koko työskentelyn ajan, tapaamisten sisältöä, kestoja ja ajankohtaa suunnitellaan yhdessä. Tavoitteena on luoda työskentely ilmapiiri, jossa asiakas voi tuoda esille toiveita, tarpeita ja luottamuksellisia asioita liittyen työskentelyyn. Lapselta ja vanhemmilta pyydetään palautetta joka tapaamisella työskentelyn sisällöstä ja tavasta, kuinka asioita käsiteltiin. Työskentely on avointa ja sitä dokumentoidaan läpinäkyvästi. Työskentelyssä puhutaan

Helsinki

vaikeistakin asioista asiakasta kunnioittavalla tavalla. Lapsen edun turvaaminen on työskentelyn keskiössä.

Työskentelyn aikana esiin tulleista ristiriitatilanteista, jotka vaikeuttavat työskentelyn jatkumisen voi asiakas tarvittaessa ottaa yhteyden yksikön lähiesihenkilöön, sosiaalityöntekijään tai perhekuntoutuksen päällikköön, jotka järjestävät tapaamisen, jossa tavoitteena on selvittää asia perheen ja työntekijöiden kanssa, jotta työskentelyn edellytykset saadaan palautettua ja kuntouttava työ voi jatkua. Tapaamiseen osallistuvat esihenkilö sekä tarvittaessa sosiaalityöntekijä.

7.5 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.

Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa lapsi ja vanhemmat osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja tapaamisiin. He osallistuvat työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Asiakkailta pyydetään palautetta työskentelystä, onko tapaamisen sisältö vastannut asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteiden saavuttamiseen. Tapaamiset rakennetaan yhdessä asiakasperheen kanssa. Sovitaan yhdessä, keitä perheenjäseniä on hyvä olla milloinkin tapaamisissa läsnä. Tarvittaessa käytetään tulkkia, jotta voidaan varmistua työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen ymmärretyksi tuleminen. Tavoitteena on, että tapaamisen dokumentointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisen lopuksi.

7.6 Sosiaali ja potilasasiamies

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

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

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

Helsinki

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

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

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

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

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

7.7 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. **(02) (06) 96 006**

- 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 sosiaali ohjaajia.

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

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

7.8 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.

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

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

Muut valvovat tahot

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto - 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 Avoinna: 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 23 Faksi: 09 432 2268

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi Suojattu sähköposti <https://turvaviesti.eduskunta.fi/>

Merkitse vastaanottajaksi: oikeusasiamies@eduskunta.fi

8 Päivämuotoisen perhekuntoutuksen omavalvonta

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

Työskentelyn laatu, turvallisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta. Perhekuntoutuksen omavalvonnassa tärkeitä tunnistettavia riskeihin liittyviä osa-alueita ovat palvelun viiveetön aloitus, asiakassuunnitelman mukainen työskentely, perhekuntoutuksen suunnitelman ja työskentelyn yhteenvedon sisältö ja ajantasaisuus, lapsen edun toteutuminen, molempien vanhempien, lapsen läheisverkoston sekä moniammatillisen yhteistyön huomioiminen työskentelyssä. Suunnitelman mukaisiin viiveettömiin palveluihin vastaamiseksi asiakkaalle pyritään tarjoamaan entistä joustavampia ja yksilöllisempiä kuntoutusratkaisuja, kun palveluja tarjotaan asiakkaan tarpeista käsin ja perhekuntoutuksen kotiin vietävää työtä enemmän painottaen.

Päivämuotoisen perhekuntoutuksen keskeisenä läpileikkaavana periaatteena on lapsen suojeleminen ja koko perheen kuntoutus. Tehtävänä on lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Tähän pyritään tukemalla vanhempia heidän vuorovaikutuksessaan, arjen hallinnassaan ja lasten kasvatustehtävässään. Vanhempia autetaan osoittamaan lapsilleen rakkautta, turvallisia rajoja ja arkea tukevia rakenteita.

Päivämuotoisen perhekuntoutuksen palveluissa pyritään vahvistamaan vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta, riittävän vanhemmuuden edellytyksiä ja perheen arjessa selviytymistä. Perheen vanhempia tuetaan niissä arkeen ja lasten hoitamiseen liittyvissä asioissa, joissa perheellä on todettu olevan vaikeuksia. Verkostoyhteistyöllä tuetaan perhettä löytämään ja vahvistamaan omia läheis- sekä viranomaisverkostojaan. Asiakkaalle pyritään tarjoamaan entistä joustavampaa ja asiakkaan tarpeista lähtevää kuntouttavaa työskentelyä.

Työskentelyn laatu, turvallisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta.

Perhekuntoutuksen omavalvonnan tärkeitä tunnistettavia riskeihin liittyviä osa-alueita ovat palvelun oikea-aikaisuus ja viiveetön aloitus, perhekuntoutuksen suunnitelmien ja työskentelyn yhteenvetojen sisältö ja ajantasaisuus, asiakassuunnitelman mukainen työskentely, lapsen edun toteutuminen sekä vanhempien huomioiminen kuntoutustyössä ja lapsen läheisverkoston huomioiminen.

Perhekuntoutuksen keskeinen riskitekijä on palvelun tarjoaminen oikea-aikaisesti ja viiveettömästi. Perhekuntoutuksen saatavuus pyritään tarvittaessa turvaamaan ottamalla asiakkuuksia porrasteisesti, mikäli työskentelyssä on lopetusvaiheen asiakkuudessa olevia perheitä

Helsinki

ja tapaamisten tiheyttä voidaan harventaa. Lastensuojelun asiakasperheiden äkillisiin kriiseihin vastaaminen vaatii monitoimijaista yhteistyötä eikä aina toteudu riittävällä intensiteetillä.

Sosiaalityöntekijä arvioi perhekuntoutuksen tarpeen ja hakee palvelua palvelulähetteellä. Lähetteet tulevat asiakasohjauksesta suoraan päivämuotoisen perhekuntoutuksen työjonoon. Palvelun aloitus ei aina onnistu välittömästi, jos palveluun on ohjautunut paljon lähetteitä, eikä työntekijällä ole tilaa aloittaa palvelua välittömästi. Tällöin asiakas voi joutua odottamaan palvelun alkamista. Tällä voi olla asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Viiveetön yhteydenotto perheeseen pyritään tekemään mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Aloitusneuvottelu järjestetään perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa mahdollisimman pian. Tarvittaessa palvelujen asiakasohjausyksikön kautta perhekuntoutusta voidaan ostaa kilpailutetuilta palveluntuottajilta erillisen päätöksen pohjalta.

Perhekuntoutuksen suunnitelmien ja työskentely-yhteenvetojen sisällön laatu pyritään turvaamaan työstämällä sisältöä yhdessä asiakkaan ja työparin kanssa. Vastaava ohjaaja lukee myös työskentelyn yhteenvedon, tällä voidaan varmistaa palvelun laadun yhdenvertaisuutta. Perhekuntoutuksen kuntoutussuunnitelma ja työskentelyn yhteenveto käydään aina läpi asiakkaan kanssa ja niitä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyn dokumentointi toteutetaan Apotti tietojärjestelmään ja asiakkaalla on mahdollisuus nähdä kirjaukset Maisasta.

Jokaiselle lapselle tehdään kuntoutussuunnitelma, joka perustuu sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Perhekuntoutuksen edistymistä seurataan neuvotteluissa yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa sovituin määräajoin. Näissä tapaamisissa tarkastellaan, onko työskentely edennyt sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Työntekijällä on mahdollisuus olla aina tarpeen vaatiessa yhteydessä asiakkaan vastuusosiaalityöntekijään.

Lapsen edun toteutuminen on työskentelyn keskiössä. Siihen pyritään tukemalla vanhempia kasvatustehtävässään. Lasta ja perhettä tavataan eri kokoonpanoilla, jotta jokaisen perheenjäsenen näkemykset tulevat kuulluiksi ja kuntoutusta toteutetaan yksilöllisesti ja perhekohtaisesti. Tämä vaatii työntekijältä avoimuutta ja rohkeutta ottaa esille vaikeitakin asioita. Työntekijä saa tukea asiakasasioiden käsittelyyn lähiesihenkilöltä, tiimiltä, sosiaalityöntekijältä ja työnohjauksessa.

Lapsen kannalta merkityksellisen läheisverkoston huomioiminen työskentelyn aikana on tärkeää. Perheiden erilaisten elämän tilanteiden johdosta lapselle tärkeät ihmiset ovat voineet jäädä huomioimatta työskentelyn aikana. Lasta on kuultava hänelle tärkeistä ihmisistä.

Liikkuva työ voi lisätä salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen liittyviä riskejä kuten puhelimen käyttö, dokumenttien lukeminen ja asiakastyön kirjaaminen muissa kuin omissa toimipisteissä. Henkilökuntaa on ohjeistettu salassapitoon liittyen. Lastensuojelun palveluissa on tehty monipaikkatyön ohjeistus, jonka lähiesihenkilö käy jokaisen työntekijän kanssa läpi. Asiakasasioista ei tule puhua julkisissa tiloissa ja puhuttaessa asiakkaan kanssa puhelimesta on huomioitava salassapitovelvollisuus. Työntekijöiden kannettavissa tietokoneissa on näytönsuoja, joka estää sivullista näkemästä näytön sisältöä. Työntekijät ovat vastuussa oman puhelimen ja kannettavan turvallisuudesta käytöstä.

Helsinki

Monikulttuuristen perheiden kannalta riskitekijänä on yhteisen kielen löytyminen ja yhteisen ymmärryksen turvaaminen. Tarvittaessa pyritään käyttämään asiakkaan äidinkieltä puhuvaa tulkkia kuntoutusprosessin aikana tai muutoin vahvistamaan yhteistä ymmärrystä kuntoutumisen mahdollistamiseksi. Tämä vaatii tarvittaessa keskustelussa käytettyjen sanojen ja merkitysten avaamista. Tulkinkaan käyttö ei aina ratkaise tunnekieleen perustuvan työskentelyn tarpeita. Toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan kulttuurinen moninaisuus.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä ovat erityisesti työskentely yksin asiakkaan kotona. Asiakkaan kotona tapahtuviin uhka- ja vaaratilanteisiin ei ole muuta turvajärjestelmää, kuin ennakointi, puhelin ja työskentely pääsääntöisesti työparityöskentelynä. Kotiin tehtävään työhön on laadittu erillinen turvallisuusohje, joka on käsitelty päivämuotoisen perhekuntoutuksen tiimissä ja sitä käytetään myös perehdytyksen välineenä.

Yksintyöskentelyssä huolehditaan työn tuen rakenteista mm. keskusteluista esimiehen kanssa, erityistyöntekijöiden tuesta, työparityöstä, tiimin tuesta ja työnohjauksesta. Salassapito on työntekijän vastuulla ja esimiesten on perehdytyksessä huolehdittava siitä, että työntekijät ovat perillä salassapidon periaatteista myös työskennellessä työpisteen ulkopuolella.

Työntekijöiden riittävä ammatillinen osaaminen ja osaamisen ylläpito perustehtävän näkökulmasta tulee järjestää kuntoutustehtävän toteuttamiseksi. Työntekijöiden osaamiskartoitus on tehty ja sen pohjalta huolehditaan perhekuntoutuksen edellyttämästä lisäkoulutuksesta ja osaamisen vahvistamisesta. Ryhmätyönohjaus ja säännölliset kehityskeskustelut esimiehen kanssa tukevat työyhteisön hyvinvointia sekä tavoitteellista ja tarkoituksenmukaista työskentelyä. Tunnistettujen riskien seuranta tehdään tiimipalaverissa ja muissa perhekuntoutuksen sovitussa rakenteissa ja korjataan toimintaa tarpeen mukaisesti. Työn kehittämisessä on tavoitteena hyödyntää lastensuojelun kokemusasiantuntijoita.

Palvelujen asiakasohjaus pyrkii järjestämään palvelut lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille ja heidän perheilleen viivytyksettä. Asiakasohjauksesta perhekuntoutukseen ohjautuneet palvelulähetteen käsitellään kerran viikossa esihenkilökokouksessa. Palvelun saatavuuden nopeus riippuu paikkatilanteesta. Mikäli asiakkaalle ei löydy hänen tarvitsemaansa palvelua oikea-aikaisesti, on mahdollista, että asiakkaan tilanne saattaa oleellisesti heiketä. Tilanteen korjaaminen voi vaatia alun perin suunniteltua vahvempia tukimuotoja, jolloin pienimmän mahdollisen puuttumisen periaate ei toteudu ja perheelle aiheutuu haittaa. Mikäli perhekuntoutuksesta ei voida tarjota palvelua, palautetaan palvelulähete käsittelyn jälkeen palvelujen asiakasohjaukseen. Palvelujen asiakasohjaus järjestää asiakkaalle tuen esim. ostopalveluista.

9. Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Helsinki

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 koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

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

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

| Nimike | Määrä |
|---|-------|
| Perhekuntoutuksen päällikkö (yhteinen kolmen tiimin kanssa) | 1 |
| Sosiaaliohjaaja | 10 |
| Sairaanhoitaja | 1 |
| Toimintaterapeutti | 1 |
| Vastaava ohjaaja | 1 |
| Psykologi (yhteinen ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen kanssa) | 1 |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| tilanne 6/2023 | |

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-, terveys ja pelastustoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, Sotepen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Henkilökunnalta edellytetään ennen työhön ryhtymistä rikostaustaselvitys.

Perhekuntoutuksessa asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa ei pääsääntöisesti oteta lyhytaikaisia sijaisia, koska työ on suhdeperustaista. Pidempiin työntekijöiden poissaoloihin liittyvät sijaisuudet täytetään.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

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

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

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

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee

Helsinki

olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

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

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

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

Perhekuntoutuksessa henkilökunnan tulee antaa tartuntatautilain edellyttämät lomakkeet esimiehelle täytettyinä. Välittömässä asiakastyössä vauvoja ja alle yksivuotiaita lapsia hoitavien työntekijöiden tulee antaa todistus myös hinkuyskärokotteen voimassaolosta. Perhekuntoutuksen päällikkö vastaa henkilökunnan tartuntalain mukaisten rokotustodistusten säilyttämisestä ja ajantasaisuudesta.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Päivämuotoinen perhekuntoutus: Työpiste on yhdessä tasossa asuinrakennuksen alimmassa kerroksessa osoitteessa Retkeilijänkatu 4, 00980 Helsinki. Työtiloissa on erikokoisia tapaamistiloja asiakkaiden yksilötapaamisiin sekä isompien ryhmien käyttöön. Henkilökunnalla on työpisteessä toimistotiloja, keittiö ja sosiaalityilat. Päivämuotoisen perhekuntoutuksen henkilökunta voi käyttää myös Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen liikuntasalia erikseen varatulla ajalla.

Asiakastyö toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotiin ja luontaiseen toimintaympäristöön. Neuvottelut pidetään joko asiakkaan kotona, sosiaalityön toimipisteessä tai päivämuotoisen perhekuntoutuksen tiloissa.

11 Tietoturva ja tietosuojaja

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

Omaavalvonnassa on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omaavalvonnassa on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omaavalvonnassa kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuojasetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Omaavalvonnassa 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, ohjeistuksella sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

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

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Apotti, johon kirjaataan kaikki asiakastiedot. Apottisovellukseen rekisteröity 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. 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.

Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa palvelun arvioinnin ja prosessin tarkastelun.

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.

11.1 Tietosuojaan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojaan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa.

| Asiakirjan nimi | Asiakirjan päivämäärä |
|--|-----------------------|
| Perhekuntoutuksen tietosuojakäytännöistä | 5.10.2018 |

Perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelman tietosuoja liite 2

11.2 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.

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Tiina Kangas, tiina.kangas2@hel.fi.

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Karri Välimäki, karri.valimaki@hel.fi.

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti perhekuntoutuksen esihenkilökokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimikokouksissa 1–2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa Yt-kokouksissa. Suunnitelma on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Helsinki

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.

13. Arkistointi

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



14. Suunnitelman hyväksyntä

päivitetty 11.6.2023

Jaakko Syrjälä

Perhekuntoutuksen päällikkö vs.

Anita Lindfors

Lastensuojelupalvelujen päällikkö



Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

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

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

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

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

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

Helsinki

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. 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 esihenkilölle. Ilmoituksesta menee tieto myös linjajohdon kaikille esihenkilölle (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 esihenkilöltään. Lähiesihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikötason tai tason 5 esihenkilölle) 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. yksikötasolla.

- Perhekuntoutuksen esihenkilökokouksissa käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Perhekuntoutuksen työkokouksissa ilmoitukset käsitellään kaksi kertaa vuodessa.
- 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 pääkäyttävävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 3 Perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelman tietosuojaliite

Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut v. 2018

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

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

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

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

Tietosuoja

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

Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Perhekuntoutuksessa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Apotti-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Asiakastietoja käsitellään Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat mm. asiakassuunnitelmat, palvelulähetteet, asiakastapaamisten dokumentointi, kuntoutussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely yhteenvedot. Henkilöstö saa tarvittavan koulutuksen Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään ja ne haetaan perhekuntoutuksen päällikön puolelta. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden,

Helsinki

kuten toisten 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 Apotti-järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa toimipisteissä. Tarpeettomat paperit hävitetään tietoturvasuojatuissa laatikoissa. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin.

Henkilökuntaa koskevat tieto on keskitetty Sarastia-järjestelmään, jota käyttävät alayksiköiden sihteerit, alayksiköiden työntekijät, perhekuntoutuksen päällikkö kukin omilla toiminta valtuuksillaan. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. Asiakirjojen säilyttämisessä noudatetaan kaupungin arkistointisääntöjä sekä niiden osoittamia säilyttämisen aikarajoja.

Henkilöstöllä on omat henkilökohtaiset hel-käyttäjätunnukset kaupungin työasemille. Tunnukset avataan ja suljetaan työsuhteiden keston mukaisesti. Tästä vastaa perhekuntoutuksen päällikkö yhdessä toimistosihteerien kanssa. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä noustaessa ja järjestelmästä ulos kirjaudutaan työpäivän päättyessä. Työasemien ja kannettavien näyttöruudut on suojattu tietosuojakalvoilla. Pehdytyksessä opastetaan tietojen turvalliseen käsittelemiseen. Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esihenkilöönsä, joka vie asiaa eteenpäin johtamisen rakenteissa.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

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

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

Apotti-asiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä seurataan lokitietojen tarkastamisella. Lastensuojelussa tullaan ottamaan käyttöön sovellus, joka seuraa jatkuvasti asiakastietojen käyttöä ja ilmoittaa esihenkilölle mahdollisista poikkeamista.

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

Erityiset henkilötiedot

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

- terveyttä koskevien tietojen taikka

Helsinki

- luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista

saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esimerkiksi:

- 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.

Perhekuntoutuksessa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla. Perhekuntoutuksessa 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 asiakkaita, mutta heitäkin koskee salassapitovelvollisuus.

Henkilötunnuksen käsittely

Perhekuntoutuksessa 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.

Vaitiolo-velvollisuus

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.

Henkilöstöä koskee vaitiolo-velvollisuus. Asiakkaita koskevia tietoja käsitellään vain niiltä osin kuin työtehtävän suorittamisen kannalta on välttämätöntä. Tietoja ei anneta muiden käyttöön. Vaitiolo-velvollisuus koskee henkilöstöä 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.

Työskentelyssä 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

Helsinki

on oikeus saada maksutta. Jos henkilö kuitenkin pyytää useampia jäljennöksiä, kaupunki voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun.

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

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

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

Tietojen luovutus rekisteröidylle

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

Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

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

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

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

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

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

2) Jos entinen asiakas pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia, ohjataan häntä sosiaali-, terveys ja pelastustoimen arkistoon, jonne paperiset asiakirjat on toimitettu. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen 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

Helsinki

suomi. FI:n kautta. Linkistä aukeaa valikko 12 kohteeseen, jossa on eroteltuna toimialat, virastot ja liikelaitokset. Niiden kohdalla on selostettuna, mitä asioita kussakin käsitellään. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle [asiointi.hel.fi:n](https://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 kiello ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava.

Salassapitosäännökset

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

- Sivullisia ovat tahot, joilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta salassa pidettävän tiedon saantiin. Näitä voivat olla samassa viranomaisessa toimivat eri yksiköiden viranhaltijat.
- Vaitiolovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun 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.

Viranomaisyhteistyö

Helsinki

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

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

Ilmoitusvelvollisuus törkeän rikoksen estämiseksi

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

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

