

# Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus omavalvontasuunnitelma

## Sisällys

Johdanto.....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	6
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 Johtamisjärjestelmä.....	8
5 Laadunhallinta .....	9
6 Riskienhallinta.....	11
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	11
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen .....	12
6.2.1 HaiPro .....	12
6.2.2 SPro.....	13
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely .....	14
6.2.4 Työsuojelupakki.....	14
6.3 Korjaavat toimenpiteet .....	14
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	15
7.1 Palvelutarpeen arviointi .....	15
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	15
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
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. Tarvittaessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa. ....	16
7.4 Asiakkaan kohtelu .....	16
7.5 Osallisuus.....	17
7.6 Sosiaali ja potilasasiamies.....	18
7.7 Neuvonta .....	19
7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	19
8 Palvelun sisällön omavalvonta.....	21
Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen yksikkö järjestää lastensuojelun palveluja sekä kehittää niitä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa. Palvelut pohjautuvat sosiaalityöntekijän tekemään lastensuojelun tarpeen arviointiin, jossa on kartoitettu lapsen ja perheen tarvitsema tuki. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tilaa palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta. ....	21

8.1 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	22
Terveyden- ja sairaanhoito.....	22
Lasten päivystys.....	23
Lääkehoito laitoksessa .....	24
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	25
Ravitseminen .....	25
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	26
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet .....	27
Muut palvelut .....	27
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut .....	27
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	28
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	28
9.2 Perhekuntoutuksen henkilöstön määrä ja rakenne 6/2021.....	28
9.3 Rekrytointi .....	29
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä.....	29
9.5 Henkilöstön rokotukset .....	30
10 Tukipalvelut .....	31
10.1 Toimitilat.....	31
11 Tietoturva ja tietosuoja .....	32
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen .....	33
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely .....	33
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	33
12. Seuranta ja raportointi .....	34
13. Arkistointi .....	34
14. Suunnitelman hyväksyntä .....	35
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla .....	36
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä .....	37
Liite 3 Perhekuntoutuksen omaevalvontasuunnitelman tietosuojaliite .....	37

## 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](http://www.hel.fi)) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihoitoa 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)

Tehostettu perhetyö/perhetyö

**Perhekuntoutus: Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus**, Ympäri vuorokautinen perhearviointi ja Päivämuotoinen 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.

**Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen** omavalvontasuunnitelma on valmisteltu yhdessä alayksiköiden yhteistoimintarakenteissa. Omavalvontasuunnitelman kokoamisesta ovat vastanneet vs. perhekuntoutuksen päällikkö Jaakko Syrjälä, työpisteen vastaava ohjaaja Tarja Lindroth ja henkilökunnan edustajana perhekuntoutuksen yhteistoimintavastaava Sari Lindqvist. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty 21.11.2017 päivättyä Perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvonta suunnitelma on päivitetty 12.6.2023 työpistekohtaiseksi yhteisestä Perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelmasta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan asiakkailta, työntekijöiltä sekä yhteistyökumppaneilta saatavan palautteen kautta. 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 henkilöstökokouksissa 1-2 kertaa vuodessa ja se on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

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

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

### **Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus toimii katuosoitteessa:**

Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki

### **Palvelun vastuhenkilö (alayksikkö):**

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

Gsm. 050 4688335, [jaakko.syrjala@hel.fi](mailto:jaakko.syrjala@hel.fi)

Perhekuntoutuksen päällikkö Marjo Alatalo (virka vapaa 31.12.2023)

**Tiimin vastuhenkilö** on Tarja Lindroth vastaava ohjaaja gsm 040 3344266 [tarja.lindroth@hel.fi](mailto:tarja.lindroth@hel.fi)

Helsingin kaupungin Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen kohderyhmään kuuluvat perheet, joilla on lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmassa katsottu olevan vuorovaikutukseen tai perheen toimintakykyyn liittyviä kuntoutuksen tarpeita. Ympäri vuorokautiseen perhekuntoutukseen tullaan suunnitelmallisesti avoimuuden tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen ja perheen vuorovaikutuksen ja arjen hallinnan vahvistaminen.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa on viihtyisät tilat seitsemälle perheelle.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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 ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja 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 on parantaa yhtäaikaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoittemme on, että:

- asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa
- asiakkaaksi tulossa hyödynnetään sähköisiä palveluja
- asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- asiakkaille tehdään yksi yhteinen asiakassuunnitelma
- saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla

Lastensuojelun tavoitteena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§). Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. (Lastensuojelulaki 11§.)

### **Perhekuntoutuksen keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:**

**Asiakslähtöisyys;** työskentely lähtee lapsen ja perheen yksilöllisistä tarpeista. Hänen kieli, kulttuuri, 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 asiakslähtöistä. Työskentelyssä huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso. Ympäri vuorokautisessa 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*

**Perhekuntoutus** on Lastensuojelulakiin (LsL 36§) perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista koko perheen kuntoutusta. Palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti helsinkiläisille, lastensuojelun avohuollon asiakkaana oleville lapsille, joiden arvioidaan hyötyvän intensiivisestä koko perhettä koskevasta työskentelystä. Perhekuntoutusta järjestetään lapsen tarpeen mukaan joko ympärivuorokautisena laituskuntoutuksena tai päivämuotoisena kotona tehtävänä kuntoutuksena. 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. Vanhempi voi ohjautua ympärivuorokautiseen perhekuntoutukseen myös ennen lapsen syntymää tällöin palvelua ohjaa sosiaalihuoltolain 22§.

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. Perhekuntoutuksessa työskentelee moniammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva työryhmä.

Ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen tavoitteena on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen, vanhemmuuden tukeminen sekä perheen omien voimavarojen ja toimijuuden vahvistaminen. Perhekuntoutuksen keskeisiä sisältöjä ovat mm. lapsen näkökulman esiintuominen, vuorovaikutuksen tukeminen sekä arjessa ja kasvatuksessa tarvittavien vanhemmuuden taitojen vahvistaminen. Perhekuntoutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen yksilölliseen tuen tarpeeseen ja työskennellessä huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaso. Kuntoutuksesta tavoitetun hyödyn varmistamiseen pyritään jatkotukitoimin ja -palveluin myös kuntoutuksen jälkeen.

## 4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat henkilöt 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.



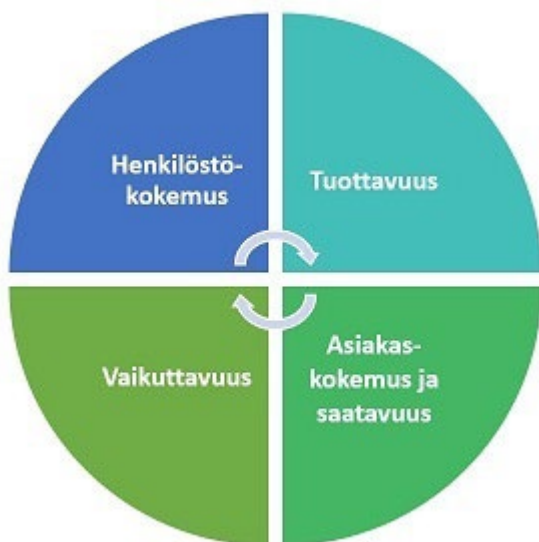
Perhekuntoutus kuuluu Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden yksikköön, jota johtaa lastensuojelun palveluiden päällikkö. Lastensuojelun palvelujen muita alayksiköitä ovat lasten vastaanotto, nuorten vastaanotto, perhetyö, muut perheiden palvelut, psykologipalvelut ja Toivo-palvelut. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen alayksiköiden esihenkilöt kokoontuvat joka toinen viikko lastensuojelun palveluiden päällikön johdolla esihenkilökokouksissa. Esihenkilökokouksiin osallistuvat alayksiköiden johtajat/päälliköt. Perhekuntoutus on organisaatorakenteessa alayksikkö. Toimintaa johtaa perhekuntoutuksen päällikkö. Perhekuntoutukseen kuuluu kolme työpistettä, ympärivuorokautinen perhekuntoutus, päivämuotoinen perhekuntoutus ja ympärivuorokautinen perhearviointi.

Perhekuntoutuksen johtamiseen liittyviä rakenteita ovat: Esihenkilökokous kerran viikossa, tiimikokoukset viikoittain, viikko- ja työryhmäkokoukset, henkilökuntakokoukset sekä kehittämispäivät työpistekohtaisesti ja kerran vuodessa yhteisesti. Yhteistoimintakokoukset järjestetään erikseen suunnitellun aikataulun mukaisesti ja tarveperusteisesti. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen keskeistä johtamismallia on yhteinen työ, yhteisohjautuvuus, itseohjautuvuus ja sisäinen motivaatio. Mallia noudatetaan kaikilla johtamisen tasoilla.

## 5 Laadunhallinta

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

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

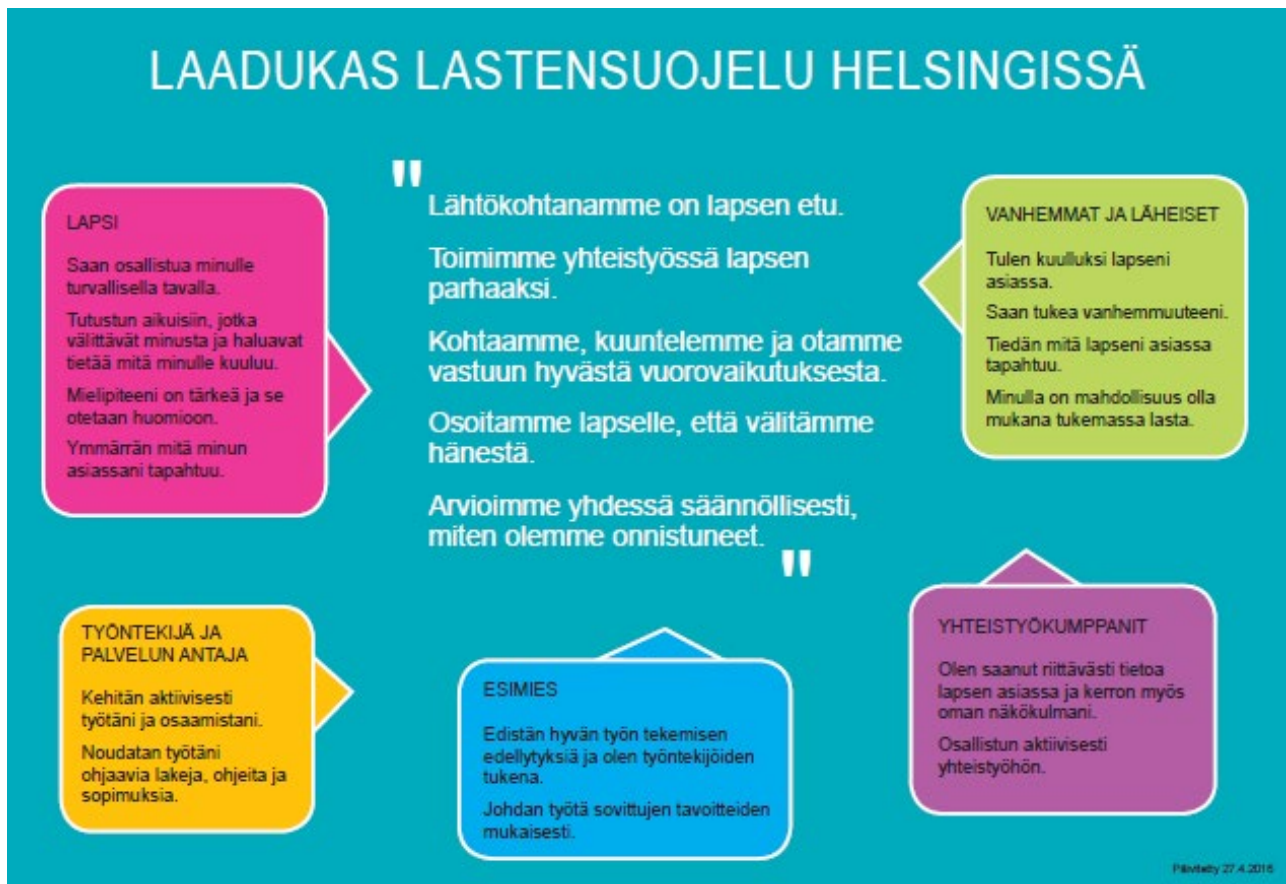


Toimialalla ei ole yhtenäistä laatu järjestelmää. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja Leanin monenlaisia työkaluja.

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

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

[Lapsen oikeuksien sopimus](#), [www.unicef.fi](http://www.unicef.fi); lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki, [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)



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

Palvelun tilaaja avohuollon sosiaalityöntekijä laatii yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelman pohjalta tavoiteneuvottelussa laaditaan tavoitteet

**ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen** jaksolle asiakkaan, avohuollon sosiaalityöntekijän ja henkilökunnan kanssa. Asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma asiakasta osallistavalla tavalla, jota täydennetään prosessin edetessä. Asiakkaan kanssa laaditaan myös viikkosuunnitelma kuntoutuksen osatavoitteiden edistämiseksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Tällä varmistetaan asiakkaan saaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta.

Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen aikana huomioidaan niin lapsen kuin vanhemman osallisuus työskentelyn aikana. Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakasperheen kanssa ja sitä arvioidaan myös yhdessä koko kuntoutusprosessin ajan. Perhekuntoutuksessa laaditaan aina työskentely yhteenveto yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työskentelyssä käytetään Tuentarpeen arviointimallia. Tällä varmistetaan ajantasaisen tiedon tuottaminen palvelun päättyessä ja jatkossa tarvittavan tuen varmistaminen. Henkilökunnalla on myös käytössään myös Fit-palautetietoinen työskentelymalli, jolla asiakas arvioi omaa hyvinvointiaan ja kuntoutuksen etenemistä viikoittain.

Työskentely-yhteenvetoon kirjataan lapsen ja vanhemman näkemys kuntoutuksen vaikuttavuudesta ja kokemuksesta. Vanhemmalla ja lapsella on mahdollisuus antaa jakson päättyessä palautetta toteutuneesta kuntoutusjaksosta erillisen sähköisen järjestelmän kautta.

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. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa työpaikkaselvitys tehdään tarvittaessa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty alkuvuodesta 2023.

Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa perustehtävien toteutuminen, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, turvata palvelutoiminnan jatkuvuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle. Perhekuntoutuksessa tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta alayksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, alayksikön työolosuhteita, työn

kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

## 6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

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

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

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

Hallinnon kehittämispalvelut tukevat 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.

Lastensuojelu ja perhesosiaalityössä 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.

### 6.2.1 HaiPro

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

**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 ja perhesosiaalityön palvelujen esihenkilökokouksessa HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

### 6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolain 48 §:n henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden toteutumiseksi organisaatiossa on käytössä SPro-järjestelmä. Perhekuntoutuksen henkilöstöön kuuluvan on sitouduttava siihen, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuoltolain 48 § 1 momentin mukaan työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Terveystieteiden palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

Spro-ilmoitusten osalta henkilöstöllä on saatavilla toimintaohjeet Intrasta. Lisäksi Spro-ilmoitusten lakiin pohjautuvaa velvoitetta ja tärkeyttä on käyty yhdessä henkilöstön kanssa läpi perhekuntoutuksen yhteisissä kokousrakenteissa. Spro- ilmoitukset käsitellään aina esihenkilöiden kokouksessa ja kootusti edellä kuvatussa Asiakasturvallisuus-kokouksessa lastensuojelun johdon tasolla.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta 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.

**Perhekuntoutuksessa** henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarpeen ilmaantuessa. 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 ja perhesosiaalityön palvelujen 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.

Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

### 6.2.4 Työsuojelupakki

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

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

**Perhekuntoutuksessa** työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Henkilökunta on ohjeistettu tekemään ilmoitukset viiveettä matalalla kynnyksellä työsuojelupakkiin. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään esihenkilö- ja henkilöstökokouksissa sekä perhekuntoutuksen omassa yhteistoimintarakenteessa. Toimintayksikön vastaava esihenkilö vie asioita tarvittaessa tiedoksi ylemmälle esihenkilötasolle, työterveyshuoltoon sekä työsuojeluun tilanteesta riippuen. Lisäksi lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen esihenkilökokouksessa käsitellään puolivuositain kaikki ilmoitukset (Työsuojelupakki, HaiPro, SPro) sekä sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu työsuojelusta edustaja.

### 6.3 Korjaavat toimenpiteet

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

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen työskentely yhteenvedossa otetaan kantaa lapsen ja perheen tilanteen jatkosuunnitelmaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapsen ja perheen jatkosuunnitelmasta, joka käydään läpi lapsen ja huoltajan kanssa. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palveluntarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen vanhempiensa, läheisten tai muun laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Mikäli ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa ilmenee sellaisia seikkoja, jotka vaativat asiakkaan tilanteen uudelleen arviointia on perhekuntoutuksen työntekijällä velvollisuus olla välittömästi yhteydessä asiakkaan vastuu sosiaalityöntekijään jatkosuunnitelman tarkistamista varten.

### 7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma, jonka lapsen asioista vastuussa oleva alueen sosiaalityöntekijä tekee. Vastuusosiaalityöntekijä tekee myös päätöksen kuntoutusjakson alkamisesta. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palvelujen järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatus tai palvelusuunnitelma.

Lapsella on ympärivuorokautiseen 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.

Kuntoutuksen edistymistä seurataan ja kirjataan päivittäin Apotti-asiakastietojärjestelmään. Asiakas osallistuu aktiivisesti kirjaamiseen. Kuntoutuksen aikana tavoitteiden toteutumista seurataan tavoite- / verkostoneuvottelujen avulla. Perheen tilanteesta tuotetaan kuntoutuksen päättyessä kirjallinen yhteenveto, joka täydentää lapsen asiakassuunnitelmaa ja jossa tuodaan esille tuen tarpeet jatkossa, sekä lapsen, että perheen aikuisten osalta. Työskentely-yhteenveto valmistuu viimeistään viikon kuluessa kuntoutuksen päättymisestä ja se laaditaan yhdessä perheen kanssa.

Perhekuntoutussuunnitelman laatimisesta ja toteutumista vastaa omaohjaaja yhdessä työparinsa ja viime kädessä koko työryhmän kanssa.

### 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. Tarvittaessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa.

**Perhekuntoutuksessa** lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan vahvistamalla heidän osallisuuttaan kuntoutusjakson aikana. Vanhemmat ja lapsi osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja neuvotteluita valmistellaan yhdessä perheen kanssa. Avohuollon sijoituksessa vanhemman mielipide ja vapaaehtoisuus ratkaisevat kuntoutuksen mahdollistumisen, ja lisäksi huomioidaan, että 12 vuotta täyttänyt lapsi käyttää puhevaltaa omassa asiassaan. Perhekuntoutuksessa kunnioitetaan jokaisen henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen henkilökunta huolehtii siitä, että lapsen mielipide tulee kuulluksi ja asiakastyön dokumenttiin kirjatuksi.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa jokaisella perheellä on käytössään oma asunto laitoksen tiloissa. Asuntoja ei ole tarkoitettu muuhun käyttöön esim. perheiden kotiharjoittelun aikana. Lasten ja perheiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös kuuntelemalla heidän toiveitaan ja odotuksiaan jatkuvasti kuntoutuksen aikana. Tämä pitää sisällään myös ymmärryksen siitä, ettei kaikkia asioita voida käsitellä yhdessä muiden asiakasperheiden kanssa vaan yksilöllisesti perhetapaamisissa. Vanhempaa itseään koskevissa asioissa asiakkaita voidaan ohjata käsittelemään hyvin henkilökohtaisia asioita yksilötapaamisilla hänelle varattuina aikoina esim. erityistyöntekijöiden kanssa.

### 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 sekä tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.



**Perhekuntoutuksessa** lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palvelusta sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan kuntoutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen kykijensä mukaan.

Ennen ympärivuorokautisen perhekuntoutusjakson alkamista on perheellä mahdollisuus käydä tutustumassa toimitiloihin ja käydä keskustelua työskentelyn sisällöstä.

Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, joka tarkoittaa sitä, että kuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteistyöhön koko perheen kanssa. Perhekuntoutuksessa ei voida käyttää rajoitustoimenpiteitä. Lapsen fyysiseen rajaamiseen ei myöskään ole mahdollisuutta kuin ainoastaan hätävarjeluun toteuttamiseksi. Mikäli tähän joudutaan, tulee asiakassuunnitelmaa tarkistaa, onko kuntoutuksen edellytykset olemassa.

Ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa asiakkaan tulee sitoutua laitoksen yhteisiin turvallisuutta ja toimintaa ohjaaviin sääntöihin, jotka koskevat kaikkia perheitä. Henkilökunta käy vanhempien kanssa keskustelua ja tarvittaessa lasten rajaamisesta ja ohjaavat heitä kasvatuksellisissa asioissa. Ympärivuorokautisissa palveluissa tulee huomioida asiakkaana ollessaan myös muiden perheiden yksityisyys.

Asiakasneuvottelut toteutetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa sovitulla aikataululla kuitenkin mahdollisimman nopeasti kuntoutuksen alussa. Lapsella on oikeus osallistua ikäänsä nähden sopivalla tavalla kaikkiin neuvotteluihin, tavoitteiden asetteluun ja toteuttamisen suunnitteluun. Kuntoutus pohjautuu aina henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin ja perhekuntoutuksen arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään työryhmässä vastaavan ohjaaja johdolla ja tarvittaessa perhekuntoutuksen päällikkö osallistuu palautteen käsittelyyn.

Mikäli perhekuntoutuksen aikana tulee esiin asiakkaiden epäasiallista kohtelua, tämä käydään läpi esihenkilöjohtoisesti asianosaisten kanssa ja asiakasta kannustetaan tekemään tarvittaessa asiasta myös kirjallinen muistutus. Ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa on käytössä Spröjärjestelmä, mihin ilmoitukset kirjataan.

Asiakaskokemuksen mittaamista kehitetään asiakaspalautejärjestelmän kautta ja kysymällä vanhempien ja lasten mielipidettä ikätaso huomioiden. Henkilökuntaa on koulutettu käyttämään asiakaskokemusta ja hyvinvoinnin tasoa mittaavaa palautetietoista työskentelymallia (Fit).

## 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. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat esim. kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen.

**Perhekuntoutuksessa** otetaan huomioon lapsen ja perheen toiveita, odotuksia ja mielipiteitä kuntoutuksen eri vaiheissa. Niin lapset kuin perheen aikuiset osallistuvat kuntoutuksen tavoitteiden asettamiseen, niiden seuraamiseen sekä palautteen antoon kuntoutuksen päättyessä. Lasten kohdalla osallisuuden varmistamisessa käytetään yksilöllisiä tapaamisia apuvälineenä erilaisia toiminnallisia harjoitteita, kortteja ja kuvia. Työskentelyssä käytetään myös perhearviointi menetelmää, jossa lapsi/lapset ovat osallisina.

Perhekuntoutuksessa asiakkaana on sekä lapsi että hänen kuntoutukseensa osallistuvat huoltajansa. Lapsi ja vanhemmat ovat mukana jakson tavoitteiden ja toteutuksen suunnittelussa. Kuntoutuksen sisältö sovitaan yhdessä perheen kanssa ja perheenjäsenten osallisuutta tuetaan jokaisen yksilöllisen tarpeen ja kehitystason mukaan. Kuntoutuksen aikana lapsilla ja vanhemmilla on omia yksilöllisiä työskentelyaikoja sekä teemaryhmiä, mutta myös koko perheen toiminnallisia tapahtumia. Kuntoutusta toteutetaan perhettä ja lasta kunnioittavalla ja heitä osallistavalla tavalla.

Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että toimialatasoisesti. Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään alayksikössä säännöllisesti esihenkilön johdolla.

## 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

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

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

ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.

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

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

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

### 7.7 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. **0206 96006**

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

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

**Kriisipäivystys** puh. **09 3104 4222**

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

Perhekuntoutuksen erilaisten lapsi-, perhe- ja osastotilanteiden johdosta henkilökunnan tarvitsemaa kiireellistä apua, tukea ja neuvontaa sekä virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaa päätöksentekoa varten Perhekuntoutuksessa on käytössä varallaolojärjestelmä, jossa esihenkilöt vuorollaan päivystävät myös iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Varalla oleva esihenkilö on velvoitettu tarvittaessa saapumaan yksikköön kahden tunnin kuluessa yhteydenotosta.

### 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.

Oman tietoturvasuorituksen takia käytä aina suojattua sähköpostiyhteyttä, kun lähetät aineistoa, joka sisältää salassa pidettäviä tai muuten arkaluontoisia asioita. Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>, suojatun sähköpostin käyttö edellyttää vahvaa tunnistamista.

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

Helsingin kaupungin kirjaamon yhteystiedot: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto: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](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi) Puhelinvaihe: 0295 016 000 Avoimena: ma–pe klo 8.00–16.15

- Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, [kirjaamo.etela@avi.fi](mailto: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](http://www.oikeusasiamies.fi)

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia 00102 Eduskunta 23 Faksi: 09 432 2268 Sähköposti: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi) Suojattu sähköposti <https://turvaviesti.eduskunta.fi/> Merkitse vastaanottajaksi: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

**Perhekuntoutusta** toteutetaan päivämuotoisena perhekuntoutuksena perheen kotona ja omissa toimintaympäristössä tai kodin ulkopuolella ympärivuorokautisena perhekuntoutuksena ja ympärivuorokautisena perhearviointina.

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

Ympärivuorokautisen 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. Asiakkaan mielipiteen esille tuominen.

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. Ympärivuorokautinen perhekuntoutus antaa mahdollisuuden laaja-alaiseen työskentelyyn ja havainnointiin. Työskentelyllä vahvistetaan vasta syntyneen vauvan tai pienen lapsen ja vanhemman kiintymyssuhdetta ja varhaista vuorovaikutusta sekä perheen eri ikäisten lasten kehitystason mukaista kuntoutusta ja vanhemmuuden taitojen vahvistamista.

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

Perhekuntoutusta tehdään monitoimijaisesti ja tällöin työskentelyyn ovat osallisia myös muut lapsen ja perheen verkostoon liittyvät toimijat. Tämä voi vaikeuttaa tiedonkulkua sekä asiakkaan ajantasaista ja laadukasta tiedonsaantia. Tiedonkulun varmistamiseksi dokumentointi hoidetaan viiveettä ja dokumentointia voidaan tehdä ja tehdään ajantasaisesti yhdessä perheen kanssa. Toimijoilla voi olla erilaisia näkemyksiä tavoitteiden asettelussa tai niiden toteuttamisessa perhekuntoutuksessa. Lapsen edun mukainen kuntoutus toteutuu vain hyvällä yhteistyöllä ja yhteisellä työorientaatiolla. Kuntoutuksen aikana työskentelylle asetetaan tavoitteita, joita yhdessä säännöllisesti seurataan. Perhekuntoutuksessa käytetään näyttöön perustuvia menetelmiä ja yhteisesti sovittuja työskentelymalleja, arjen havainnointia ja mallintamista.

Videoavusteisella työskentelyllä voidaan pysähtyä tarkastelemaan perheen sisäistä vuorovaikutusta ja perhedynamiikkaa yhdessä vanhemman tai perheen kanssa.

Työntekijöiden riittävä ammatillinen osaaminen ja osaamisen ylläpito perustehtävän näkökulmasta tulee järjestää ammatillisen työtehtävän toteuttamiseksi. Työntekijöiden osaamiskartoitus on tehty ja sen pohjalta huolehditaan perhekuntoutuksen edellyttämästä lisäkoulutuksesta ja osaamisen vahvistamisesta. Ryhmätyönohjaus ja säännölliset kehityskeskustelut esihenkilön kanssa tukevat työyhteisön hyvinvointia sekä tavoitteellista ja tarkoituksenmukaista työskentelyä.

Vaarojen arviointi toteutetaan vuosittain ja tunnistettujen riskien seuranta tehdään tiimipalavereissa ja muissa perhekuntoutuksen sovitussa rakenteissa ja korjataan toimintaa tarpeen mukaisesti.

Palvelujen asiakasohjaus pyrkii järjestämään palvelut lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille ja heidän perheilleen viivytyksettä. Palvelujen asiakasohjauksesta perhekuntoutukseen ohjautuneet palvelulähetteet käsitellään viiveettä tai ainakin kerran viikossa esihenkilöiden kokouksessa yhteisesti. Ennen tätä esihenkilöt lukevat saapuneet lähetteet. Mikäli paikkoja on vapaana, voidaan palvelulähetteet käsitellä viiveettä palvelukohtaisesti. 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 lähete käsittelyn jälkeen palvelujen asiakasohjaukseen. Palvelujen asiakasohjaus järjestää yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaalle tämän tarvitseman tuen muista palveluista tarjoavista kohteista.

Henkilökunnan saatavuus ja läsnäolo; ajoittain on vaikea saada sijaisia, vaikka siihen olisi hallinnollisesti lupa. Tilanne toistuu erityisesti juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Henkilökunta joutuu venymään tuplavuoroihin, eikä haastavia asiakastilanteita saada turvattua parhaalla mahdollisella tavalla. Sijaisten rekrytointi yhteistyössä Seuren kanssa (sijaispoolit). Sijaispoolin koko pidetään tarvetta vastaavana. Tällä on vaikutusta asiakkaan saamaan palveluun ja kuntoutuksen toteutumiseen määräajassa.

## 8.1 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

### Terveyden- ja sairaanhoito

Perhekuntoutuksessa tuetaan vanhempaa tunnistamaan omaa ja lapsen terveydentilaa ja ohjataan vanhempaa lapsen terveyden hoidossa.

Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina perheen oman alueen terveyskeskuspalveluita. Kiireellisissä tapauksissa on käytössä HUS lasten ja nuorten päivystys. HUS:ssa lasten lähin päivystys on Uudessa lastensairaalassa.

Ensisijaisesti lapsen sairastuessa otetaan yhteyttä omaan terveyskeskukseen, päivystävään lääkäriin tai pääkaupunkiseudulla terveydenhuollon palvelunumeroon puh. 09 310 10023.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa olevilla perheillä on mahdollisuus käyttää myös Oulunkylän alueella toimivaa terveyskeskusta. Häätapauksissa voi ottaa suoraan yhteyttä lastenpäivystyspoliklinikoihin. (Ajanvaraus puh. 09 4711) Häätapauksissa voi ottaa suoraan yhteyttä lastenpäivystys poliklinikkoihin.

**Kiireellisessä avun järjestämisessä soimitaan hätänumeroon 112.**

Lasten päivystys

**Käyntiosoite**

Uusi lastensairaala  
Stenbäckinkatu 9, Helsinki  
1. kerros, A-ovi

**Postiosoite**

PL 347  
00029 HUS

**Yhteydenotot**

Neuvontapuhelut: 116 117 / Päivystysapu  
87 10023 / HUS neuvonta

Häätapauksissa (esim. vaikea hengenahdistus, iso vuotava haava tai kouristava lapsi) soimitaan hätänumeroon 112. Ensihoitajat arvioivat hoidontarpeen ja kuljettavat potilaan oikeaan hoitopaikkaan.

Päivystys on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa.

Päivystyksessä hoidetaan 0–15-vuotiaita potilaita kaikilta erikoisaloilta. Pääsääntöisesti hoitoon tullaan lähetteellä. Osa potilaista on kriittisesti sairaita, osa taas tarvitsee tutkimuksia, seuranta tai muun sairaanhoidon arviota.

Päivystyksessä toimii myös tapaturmavastaanotto, jonne potilaat tulevat sovitusti jälkitarkastukseen.

**Perhekuntoutuksessa** riskinä voi olla, että asiakasperheen taustatiedot ovat puutteelliset tai virheelliset. Ennakointi ja asioihin puuttuminen voi olla vaikeaa, mikäli ajantasaista tietoa ei ole saatavilla. Tarvittavan tietojen keruun terveydentilaan liittyen tulisi olla riittävän kattavaa ennen perhearviointi- tai perhekuntoutusjakson alkamista. Riskinä voi olla myös sellaiset taudit tai virukset, joita asiakkaat tai henkilökunta voivat kantaa oireettomina ja siirtää niitä toimipisteen sisällä tiedostamattaan. Yhteisöllisissä toimipisteissä voi olla haastavaa rajoittaa tarttuvien tautien siirtymistä asiakkaalta tai työntekijältä toiselle.

## Lääkehoito laitoksessa

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito – toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin 2022. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella oman yksikkökohtaisen liitteen osaksi yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

- Lääkehoitoa toteuttaa ensisijassa terveydenhuoltoalan koulutuksen ja siihen sisältyvän lääkehoidon koulutuksen saanut terveydenhuollon ammattilainen. Muut lääkehoitoa työssään toteuttavat ammattilaiset koulutetaan siihen toiminta- ja työyksikkö tai potilaskohtaisesti.
- Työyksikössä pitää olla perehdytysuunnitelma, jossa kuvataan myös yksikön lääkehoidon toteuttamisen periaatteet.
- Lääkehoidon toteuttaminen edellyttää yksikkökohtaista lääkelupaa, jonka saa osoittamalla hyväksyttävästi osaamisensa kirjallisin kokein ja käytännön näytöillä toimintayksikön näyttökriteerien mukaisesti. Lääkelupien voimassaoloa seuraavat sekä työntekijä että esihenkilö.
- Ilman voimassa olevaa, säännöllisesti uusittavaa lääkelupaa ei lääkehoitoa saa toteuttaa.
- Työnantaja varmistaa säännöllisesti työntekijän osaamisen niissä lääkehoidon tehtävissä, joita hänen odotetaan työssään tekevän, ja huolehtii uusiin tehtäviin perehdytyksestä.
- Työntekijä on vastuussa oman osaamisensa ylläpitämisestä ja siitä, että toimii lääkehoitoa toteuttaessaan oman osaamisensa ja lääkelupansa sisältämissä rajoissa.
- Työnantaja mahdollistaa työntekijöille säännöllisen lääkehoidon täydenniskoulutuksen.
- Työntekijät sitoutuvat noudattamaan toiminta- ja työyksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja muuhun lääkehoidon ohjeistukseen kirjattuja ohjeita ja toimintakäytäntöjä.
- Työnantaja ja esimiehet arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaitsemiinsa epäkohtiin ja ryhtyvät tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Lääkehoitoa toteuttavalta ammatilliselta henkilöltä edellytetään lääkehoidon osaamista, joka muodostuu terveydenhuollon koulutuksen aikana ja täydentyy työkokemuksen ja täydenniskoulutuksen kautta vastaamaan työtehtävien vaatimuksia. Lääkitysturvallisuudesta huolehtiminen on osa lääkehoidon prosessia. Lääkitykseen liittyvien vaaratapahtumien raportointi ja lääkitysturvallisuuden edistäminen ovat kaikkien lääkehoitoon osallistuvien tehtäviä.

**Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa** sairaanhoitaja tekee kaikille asiakkaille tulohaastattelun, jonka yhteydessä käydään läpi myös asiakkaan kuntoutuksen aikana käytössä oleva lääkehoito. Asiakkaat käyttävät kuntoutuksen aikana heille määrättyjä lääkkeitä siten, kuin hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa on sovittu. Jokaisella perheellä on kuntoutusasunnossa omissa huoneissaan oma, lukittava lääkekaappi/kaappi, josta vanhemmat ovat itse vastuussa. Asiakkaita opastetaan jakson aikana turvalliseen lääkkeiden säilytykseen ja käsittelyyn. Lasten lääkkeiden annostelusta vastaavat huoltajat.



Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa avohuollon asiakkuudessa ollessaan vastuu lääkehoidon toteutuksesta on vanhemmilla, lääkärin ohjeiden mukaan. Henkilökunta ei voi valvoa ja olla vastuussa sen toteutumisesta, mikäli kyseessä ei ole erillistä syytä lääkehoidon toteuttamiseen työntekijä vastuisesti. Riskinä voi olla lääkehoidon toteuttamatta jättäminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tähän pyritään vaikuttamaan sairaanhoitajan tekemällä haastattelulla tulotilanteesta, missä kartoitetaan käytössä olevat lääkkeet ja sovitaan niiden säilytyksestä. Työpisteessä on sairaanhoitaja, jonka vastuulla lääkehoitoon liittyvien asioiden tiedottaminen ja koordinoiminen ovat.

Perheet hankkivat kuntoutuksen aikana tarvitsemansa lääkehoidon itse ja he voivat saada siihen tarvittaessa myös taloudellista apua toimeentulotuen kautta. Perhekuntoutus on perheille täysin maksutonta eikä kuntoutuksesta peritä asiakasmaksua.

Turvallinen lääkehoito suunnitelmassa kuvataan kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi. Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen alayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma on osa Lastensuojelun laitoshoidon ja asumisharjoittelun lääkehoitosuunnitelmaa, joka on päivitetty 19.2.2019. Seuraava päivitys toteutuu alkuvuodesta 2023. Perhekuntoutuksen tiloissa on tarvittavat ensiaputarvikkeet toimistoissa nopeasti saatavilla. Perhekuntoutuksen toimistossa on lukollinen lääkekaappi. Ainoastaan lääkeluvallinen voi toimia työvuorossaan lääkevastuullisena työntekijänä ja pitää hallussaan lääkekaapin avainta.

#### Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

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

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan **perhekuntoutuksen aikana** säännöllisesti. Lapsen terveydentilan seuranta on hänestä kokonaisvaltaista huolehtimista ja siihen osallistuvat kaikki työntekijät, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Mikäli lapsen tai hänestä huolta pitävien aikuisten tilanne vaatii yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa, toimitaan heidän kanssaan yhteistyössä tai edistetään kontaktin muodostumista. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa myös julkiseen terveydenhuoltoon sekä päivystyspalveluihin virka-ajan ulkopuolella.

#### Ravitsemus

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

Oulunkylän **perhekuntoutuskeskuksessa** on laitoskeittiö, jossa ruoka valmistetaan toimialan suositusten mukaisesti. Laitoskeittiössä on myös oma omavalvontasuunnitelmansa. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa tarjotaan perheille aamupala ja päivällinen. Kuntoutuksen aikana ruokaa valmistetaan myös ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen yhteisessä keittiössä kotihuollon ohjaajan ohjaamana ja lisäksi perheet valmistavat lounaan ja välipalat omissa kuntoutusasuunnoissaan omakustanteisesti. Asiakkaat saavat kuntoutuksen aikana ohjausta terveelliseen ravintoon sekä myös käytännön ohjausta ruoanvalmistukseen. Ravitsemusneuvonnasta vastaa sairaanhoitaja ja kotihuollon ohjaaja. Kotihuollon ohjaaja pitää asiakasperheille kuntoutuksen aikana ruoan valmistukseen liittyvää ohjantaa, sekä antaa tarvittaessa henkilökohtaista käytännön ohjausta terveellisen ravitsemuksen toteutuksesta.

Perhekuntoutuksen tavoitteisiin on voitu kirjata ravitsemukseen liittyvää ohjannan tarvetta. Mikäli kuntoutuksen aikana havaitaan perheen ruokatottumuksissa tai ruokailun ajoituksissa puutteita ruokailun määrässä tai tavassa, kirjataan niistä havainnot Apotti asiakastietojärjestelmään ja ohjataan perhettä ruokailun suhteen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon.

Perheet voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Perheelle tilataan tällöin korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa. Päivämuotoisessa perhekuntoutuksessa vanhemmat vastaavat perheen ravitsemuksesta itse.

Mikäli alkutilanteen kartoitus ei ole ollut riittävän kattavaa ja perheen tiedot ovat puutteelliset, voidaan riskinä pitää mahdollisuutta saada ruokavaliioon sopimatonta elintarviketta. Samoin uskonnollisen vakaumuksen perusteella olevien käytänteiden tiedotuksen puutteet voivat aiheuttaa saman riskin. Korjaavana toimenpiteenä tulee alkuhaastattelun olla riittävän kattava ja tiedon siirron oltava ajantasaista laitospöytäkirjan henkilökunnalle ja kotihuollon ohjaajalle. Tietojen kirjauksen asiakastietojärjestelmään tulee olla myös viiveetöntä ja ajantasaista, jotta henkilökunnalla on yhteinen tieto käytössään.

Asiakastarpeen vaatiessa henkilökunta voi konsultoida ravitsemusterapeutti Piritta Halttu-Drisia erilaisissa ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Ravitsemusterapeutti kouluttaa, konsultoi ja toimii asiantuntijana erilaisissa moniammatillisissa tiimeissä ja verkostoissa. Henkilökunta voi ottaa yhteyttä Pirittaan puhelimitse 09 310 26682 tai sähköpostilla [piritta.halttudris@hel.fi](mailto:piritta.halttudris@hel.fi) saadakseen ohjausta ravitsemukseen liittyvissä kysymyksissä.

#### Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa.

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla [Tavanomaiset varotoimet 23.1.2019](#) -ohjetta ja muita hygieniaoheja, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

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

**Perhekuntoutuksessa** käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien lasten ja perheiden kohdalla yleisiä hygieniäohjeita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

Sosiaali- ja terveystoimialalla noudatetaan korona virukseen liittyen ajantasaisista voimassa olevaa ohjeistusta.

Henkilökunta ja asiakkaat toimivat saamiensa ohjeiden mukaisesti perhekuntoutuksen toimipisteissä. Esihenkilöt ovat vastuussa ajantasaisesta tiedottamisesta. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat terveysturvalliseen toimintaan. Kaikkiin toimipisteisiin on laadittu erillinen Korona vaarojen arviointi.

Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi.

#### Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

Perhekuntoutuksessa ei ole käytössä muita terveysturvallisuuden laitteita kuin verenpainemittari ja kuumemittarit. Näistä vastaa alayksikön sairaanhoitaja.

#### Muut palvelut

##### Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

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

**Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen** lyhytaikaiset sijaiset saadaan Seure henkilöstöpalveluista. Riskinä on, että sijaista ei saada tai sijaista ei ole riittävästi perehdytetty. Riskinä voi olla myös sijaisen riittämätön ammattitaidon puute. Pyritään vaikuttamaan sijaispooliin riittävyteen rekrytoimalla sijaispooliin esim. harjoittelussa olleita opiskelijoita. Pyritään käyttämään niitä sijaisia, jotka parhaiten tuntevat perhekuntoutuksen tilanteen ja asiakaskunnan tarpeet. Sijaisten käyttö arvioidaan aina vastaavan hoitajan toimesta.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa ylläpitosiivouksesta vastaa Palmian laitoshuolto. Kiinteistönhoitopalvelut saadaan Talosykkeeltä ja Tekninen isännöitsijä on Hannu Niemi. Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus. Riskinä on, että pyydettyä tukipalvelua ei saada tai se tulee viiveellä. Tarvittaessa reklamoidaan. Reklamointi tapahtuu esimiesten kautta.

## 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

### 9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

Terveystieteiden ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystieteiden 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 terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystoimialan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevista tarjouspyynnöistä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

### 9.2 Perhekuntoutuksen henkilöstön määrä ja rakenne 6/2021

Perhekuntoutuksessa työskentelee monipuolinen, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva työryhmä. Työntekijöillä on runsaasti erilaista koulutusta mm. varhaisen vuorovaikutuksen havainnointiin ja vanhemmuuden tukemiseen liittyen.

Laitoskeittiön työntekijöillä on oman alansa ammatillinen koulutus ja he ovat saaneet lisäkoulutusta mm. ruoan terapeuttisesta merkityksestä lastensuojelussa.

Ympäri vuorokautisen perhekuntoutuksen henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Perhekuntoutuksen päällikkö	1
Vastaava ohjaaja	1

Toimintaterapeutti	1
Psykologi yhteinen päivämotoisen perhekuntoutuksen kanssa	1
Sairaanhoitaja	1
Ohjaaja	8
Keittäjä	1
Kotihuollon ohjaaja	1

### 9.3 Rekrytointi

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

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

**Perhekuntoutuksessa** asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan Seure Henkilöstöpalvelun kautta. Yli kaksi viikkoa kestävät sijaisuudet pyritään täyttämään työsopimus pohjaisesti omalla rekrytoinnilla. Toimipisteen vastaava ohjaaja ja tarvittaessa perhekuntoutuksen päällikkö tekevät arvion tarvittavasta resurssista sijaistarpeeseen.

### 9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja heidän läheisiltään on myös keskeinen rooli asiakasturvallisuuden edistämiseksi.

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.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on ohjeistettu vartijoiden käyttö lastensuojelulaitoksissa. Vartijapalveluiden käyttötarkoitus lastensuojelun laitoshoidossa; vartijapalveluilla turvataan lapsia ja henkilöstöä tilanteissa, joissa on merkittävä väkivallan uhka. Lastensuojelulaitosten osastoille voidaan tilata vartija, jos henkilökunnan ja/tai lasten turvallisuus vaarantuu. Vartijapalveluiden päätarkoitus on henkilökunnan ja lasten turvaaminen hätävarjeluperusteisesti.

### 9.5 Henkilöstön rokotukset

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

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla. Työntekijä voi antaa selvityksen rokotuksistaan myös suullisesti esihenkilölleen. Päivitetty ohje 24.9.2019.

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

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

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

**Perhekuntoutuksessa** henkilökunnan tulee antaa tartuntatautilain edellyttämät lomakkeet esimiehelle täytettyinä tai antaa suullinen selvitys saaduista rokotuksista. 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.

Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta. Sijaisten käyttö voi tuottaa riskitilanteen, jossa ei ole mahdollista tarkistaa henkilön tartuntalain mukaista rokotesuojaa. Tätä voidaan ennakoida palkkaamalla sijaiset Seure Henkilöstöpalvelujen kautta ja käyttämällä tunnettuja sijaisia, jotka ovat rokotetiedotteen antaneet.

## 10 Tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

**Ympärivuorokautinen perhekuntoutus:** Oulunkylän perhekuntoutuskeskus on osoitteessa Harjantekijäntie 2, 00640 Helsinki. Ympärivuorokautinen perhekuntoutus on 2. kerroksessa ja yksi yksio on alakerrassa huoltokäytävän varrella. Osastolla on 7 perhekuntoutusasuntoa, joiden koot vaihtelevat yksiöstä kolmioon. Asunnoissa on oma keittiötila, WC ja suihkutilat. Perhekuntoutuksen tiloihin kuljetaan oman sisäänkäynnin kautta. Samassa laitoksessa on kolme vastaanotto-osastoa, joiden kanssa perhekuntoutuksella on yhteiskäytössä olevia harrastetiloja, neuvotteluhuoneita sekä sauna- ja pesutilat. Laitoksessa on oma laitoskeittiö, lisäksi kaikissa kuntoutusasunnoissa on oma keittiö ja osastolla on myös oma keittiötila yhteisiä ruokailuja varten. Osastolla on perheiden yhteiskäytössä oleva oleskelutila lasten leikkihuone ja kodinhoituhuone. Henkilökunnalla on osastolla toimistotiloja sekä sosiaalitilat. Talo sijaitsee kauniilla vehreällä isolla tontilla, jossa on tilaa ulkoleikkeihin ja alueella on aidattu leikkialue.

Ympärivuorokautisen toiminnan riskinä voi olla, etteivät asunnot vastaa perheiden tilatarpeisiin. Tällöin palvelu voi jäädä toteutumatta. Tilojen muunneltavuus ja asiakkaiden joustava sijoittelu toisi lisää joustoa kuntoutuspaikkojen käyttöön. Oulunkylän perhekuntoutuksen huoltokäytävällä oleva yksio soveltuu vain pienelle perheelle ja silloinkin se sijaitsee alakerrassa erillään muista yksikön asunnoista. Perheen vertaistuki ja yhteenkuuluvuuden tunne voi jäädä tästä syystä vähäisemmäksi kuin muiden perheiden. Ohjaajien on omassa toiminnassaan otettava tämä huomioon. Jokaiseen työvuoroon tulee nimetä vastuu ohjaaja tämän perheen huomioimiseksi.

### 10.2 Kuljetukset

Perhekuntoutuksen käytössä on kaksi leasing autoa erilaisia ajo- ja kuljetustarpeita varten. Yksi auto on henkilöauto ja yksi tila-auto molemmat ovat sähköllä toimivia. Autot ovat Staran vuokraamia ja autoa käytettävällä tulee olla Staran ajolupa. Stara järjestää kurseja tarpeen mukaan, tällä hetkellä ajoluvan voi suorittaa etäopiskeluna. Auton käyttöön liittyvää ohjeistusta on autojen hansikaslokerossa. Taksipalveluja käytetään lähinnä kiireellisiin asiakaskuljetuksiin ja koulukyydytyksiin. Koulukyydytyksiä koskeva ohjeistus on henkilökunnalla. Asiakaskuljetuksiin tarkoitettuja taksikortteja säilytetään osastoilla. Henkilökunnalle on varattu taksikortteja lähinnä tilanteisiin, jolloin ei ole julkista liikennöintiä. Henkilökunnan taksinkäyttö edellyttää päällikön lupaa. Henkilökunnan taksimatkojen laskut hyväksyy lastensuojelupalvelujen päällikkö, asiakaskuljetukset perhekuntoutuksen päällikkö.

## 11 Tietoturva ja tietosuojaja

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

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

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

**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 pelastustoiminnan käyttämä asiakastietojärjestelmä on Apotti, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Apottiin rekisteröity tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Aiemmin käytössä ollut Effica YPH järjestelmä on jäänyt katseluoikeuksin käyttöön. Esihenkilön tehtävä on valvoa sitä, että henkilökunta käyttää asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseen.

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 kuntoutustarpeen 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 selvitys tietosuojakäytännöistä	05.10.2018

### ***Perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelman tietosuoja liite 3***

#### 11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

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

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystoimen potilasasiakirjojen 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- ja terveystoimen 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 henkilöstökokouksissa 1-2 kertaa vuodessa ja se on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

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

## 13. Arkistointi

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

## 14. Suunnitelman hyväksyntä

Jaakko Syrjälä

Perhekuntouksen päällikkö vs.

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Anita Lindfors

Lastensuojelupalvelujen päällikkö

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

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

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

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesihenkilö tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa. Lähiesihenkilön 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. esihenkilökokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Liite 3 Perhekuntoutuksen omavalvontasuunnitelman tietosuojaliite

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

### Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuoja-asioiden vastuhenkilö, 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 henkilökäsikirjan 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. Perhekuntoutuksen tietoturvan kannalta olennaisin asia on Apotti-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Perhekuntoutuksessa asiakastietoja käsitellään Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat esim. palvelulähteet, päivittäiskirjaukset, työskentely-yhteenvedot ja asiakassuunnitelmat. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan perhekuntoutuksessa työn

tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään, ja ne haetaan vastaavan ohjaajan ja perhekuntoutuksen päällikön hyväksynnällä. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Perhekuntoutuksen työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten perhekuntoutuksessa olevien lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esihenkilö huolehtii työntekijän Apottitunnusten sulkemisesta. Apotin kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukittuvat automaattisesti siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Apotti-järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Kuntoutusjakson päätyttyä lapsen asiakirjat toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin.

Henkilökuntaa koskevat tiedot on keskitetty Sarastia-järjestelmään, jota käyttävät yksiköiden toimistosihteerit, henkilökunta omilla käyttöoikeuksillaan ja laajuudellaan ja perhekuntoutuksen päällikkö. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. Toimistosihteerit noudattavat kaupungin arkistointisääntöjä sekä niiden osoittamia säilyttämisen aikarajoja.

Henkilökunnalla on omat henkilökohtaiset hel-käyttäjätunnukset kaupungin työasemille. Tunnukset avataan ja suljetaan työsuhteiden keston mukaisesti. Tästä vastaavat vastaavat ohjaajat yhdessä toimistosihteerien kanssa. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä noustaessa ja järjestelmästä ulos kirjaudutaan työvuorojen päättyessä. Työasemien näyttöruudut on suojattu tietosuojalavoilla. Perhekuntoutuksen henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen. Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidylle. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esimieheensä, 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.

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 biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten.

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

saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esim.:

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

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.

### Vaitiolovelvollisuus

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

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

### Henkilörekisterit

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

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

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

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

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

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

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

### Tietojen luovutus rekisteröidylle

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

### Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

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

### 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/asianosaiten-tietojensaantioikeus>.

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

**2) Jos entinen asiakas pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia,** ohjataan häntä sosiaali- ja terveystoimen arkistoon, jonne paperiset asiakirjat on toimitettu. Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216. Varsinaiset tietopyynnot pyydetään kirjallisena (kirje), ei

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

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

### **Alaikäisen asema**

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

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

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

### **Salassapitosäännökset**

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

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

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

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

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

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

### **Viranomaisyhteistyö**

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

Sosiaalihuollon viranomainen saa antaa edellä mainittuja tietoja asiakkaan lailliselle edustajalle tai muulle henkilölle tai yhteisölle jolle tiedon antaminen on välttämätöntä asiakkaan tahdon tai sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi tai sosiaalihuollon toimenpiteen toteuttamiseksi. Aina jos tietoja on luovutettu ohjeen mukaisesti sivullisille, tehdään merkintä asiakastietoihin. 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.