



Perhetyö omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	6
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä.....	7
5 Laadunhallinta	8
6 Riskienhallinta.....	10
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	10
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	10
6.2.1 SPro.....	10
6.2.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	11
6.2.3 Työsuojelupakki	11
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	12
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	12
7.1 Palvelutarpeen arviointi	12
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	12
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	13
7.4 Asiakkaan kohtelu.....	13
7.5 Osallisuus	14
7.6 Sosiaali ja potilasasiamies.....	14
7.7 Neuvonta	15
7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	16
8 Perhetyön omavalvonta	16
9. Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	18
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	19
9.3 Rekrytointi	19
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	19
9.5 Henkilöstön rokotukset	20
10 Tukipalvelut	21
10.1 Toimitilat.....	21
11 Tietoturva ja tietosuoja	21
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	23
<i>Perhetyön omavalvontasuunnitelman tietosuoja liite 3</i>	23
11.2 Asiakastietojen käsittely	23

Helsinki

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	23
12. Seuranta ja raportointi	23
13. Arkistointi	24
14. Suunnitelman hyväksyntä	24
Liite 1 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	25



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.

Terveystieteiden laiton laki 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.

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

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

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

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

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

Perhetyö

Perhekuntoutus

Palvelujen asiakasohjaus

Lasten vastaanotto

Nuorten vastaanotto

Perhehoito

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

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

Perhetyön omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet johtavat ohjaajat Riitta Korhonen ja Marjo Pohjola sekä Yt-vastaavat Leena Pohjanvirta-Varjo ja Sirpa Torvinen. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty 22.11.2017 päivättyä tehostetun perhetyön omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 1.6. 2023.

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

Suunnitelma on mahdollisuuksien mukaan nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä

tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.hel.fi/sote.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Perhetyö

Perhetyö Itä-etelä, Säästöpankinranta 2 A, 00530 Helsinki, perhetyön päällikkö Riitta Korhonen
050 3269674, riitta.korhonen@hel.fi

Perhetyö Länsi-pohjoinen, Säästöpankinranta 2 A, 00530 Helsinki, perhetyön päällikkö Laura Leino
050 3630658, laura.i.leino@hel.fi

Tehostetun perhetyön tiimit toimivat alueellisesti useissa eri toimipisteissä.

3 Toiminta-ajatus 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 ehkäisee ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

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

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

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteemme on, että:

- Asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa
- Asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- Asiakkaille tehdään yksi yhteinen asiakassuunnitelma
- Saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla

Helsinki

- Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaita joustavasti asiakaslähtöisesti
- Viiveetön ensikontakti tai aloitus tarvittaessa yhdellä työntekijällä
- Asiakas tulee työskentelyssä kuulluksi ja hän on osallinen omassa prosessissaan
- Asiakkaalta pyydetään palautetta työskentelystä koko asiakasprosessin ajan.
- Asiakaskokemuspalautetta kerätään työskentelyn eri vaiheissa.
- Asiakastyön kirjaukset pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa.

Sosiaalihuoltolain 13 §:n mukaisesti lapsiperheellä on oikeus saada lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämätön **perhetyö**. Sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaan perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyö on luonteeltaan kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Perhetyöllä tuetaan erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten terveyttä ja kehitystä.

Mikäli sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ei riitä ja lapsi on lastensuojelun tarpeessa, voidaan perheelle antaa lastensuojelulain mukaista **tehostettua perhetyötä**. Lastensuojelun perhetyö on lastensuojeluasiakkaana oleville lapsiperheille järjestettävää suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja tavoitteellista avohuollon tukitoimintaa, joka kytketään tiiviisti osaksi muuta lastensuojelun työprosessia. Sen sisältöä ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti osana asiakassuunnitelmaa. Se voi vaihdella lapsen tarpeiden mukaan niin toteuttamistavoiltaan kuin intensiteetiltäänkin.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa käytetään palveluista ilmaisia perhetyö.

Perhetyön toiminta-ajatuksena on lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen, vanhemman ja perheen arjen hallinnan lisääminen, vanhemman tukeminen vanhemmuuden eri osa-alueilla sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Vanhemmuuden tukemisella pyritään riittävän vahvaan vanhemmuuteen, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. Työ kohdistuu sekä perheenjäseniin yksilöinä että perhekokonaisuuteen. Työskentelyssä pyritään huomioimaan ja aktivoimaan perheen omat verkostot lapsen tueksi. Työ on asiakkaiden tarpeiden mukaista. Työ sisältää ohjausta, neuvontaa, tukea, yhdessä tekemistä ja arjen kasvatustyön mallintamista.

Työskentely tapahtuu perheen toimintaympäristössä verkostoja hyödyntäen. Työskentelyä voidaan toteuttaa asiakasperheen tarpeiden mukaisesti moniammatillisena työparityönä. Työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan ainutkertaisuuden kunnioittaminen.

4 Johtamisjärjestelmä

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

Perhetyön kokonaisuus kuuluu lastensuojelun palveluiden yksikköön, jota johtaa lastensuojelun palveluiden päällikkö. Perhetyössä on kaksi alayksikköä, joita johtavat kaksi perhetyön päällikköä.

Helsinki

Perhetyö Itä-etelässä on neljä tiimiä, joissa lähiesihenkilönä toimii johtava sosiaaliohjaaja. Perhetyö Länsi-pohjoisessa on kolme tiimiä, joissa lähiesihenkilönä toimii johtava sosiaaliohjaaja. Perhetyön päälliköt käyvät johtavien sosiaaliohjaajien kanssa läpi omavalvontasuunnitelman ohjeistuksen. Tiimeissä lähiesihenkilön kanssa käydään säännöllisesti omavalvontasuunnitelma läpi ja tuodaan esimieskokoukseen tarvittavat muutokset toimintaan liittyvistä riskeistä tai laatupoikkeamista. Perhetyön päälliköt vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Perhetyön johtamiseen liittyviä rakenteita ovat: Esimieskokous, esihenkilöiden työkokous, tiimikokoukset sekä kehittämispäivät. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen keskeistä johtamismallia on yhteinen työ, itseohjautuvuus ja sisäinen motivaatio. Johtamismallia noudatetaan kaikilla johtamisen tasoilla.

5 Laadunhallinta

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

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



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

Toiminnassamme toteutamme laadukkaan lastensuojelun periaatteita. Lähtökohtamme on lapsen etu.

LAADUKAS LASTENSUOJELU HELSINGISSÄ

LAPSI

Saan osallistua minulle turvallisella tavalla.
Tutustun aikuisiin, jotka välittävät minusta ja haluavat tietää mitä minulle kuuluu.
Mielipiteeni on tärkeä ja se otetaan huomioon.
Ymmärrän mitä minun asiassani tapahtuu.

Lähtökohtanamme on lapsen etu.

Toimimme yhteistyössä lapsen parhaaksi.

Kohtaamme, kuuntelemme ja otamme vastuun hyvästä vuorovaikutuksesta.

Osoitamme lapselle, että välitämme hänestä.

Arvioimme yhdessä säännöllisesti, miten olemme onnistuneet.

VANHEMMAT JA LÄHEISET

Tulen kuulluksi lapseni asiassa.
Saan tukea vanhemmuuteeni.
Tiedän mitä lapseni asiassa tapahtuu.
Minulla on mahdollisuus olla mukana tukemassa lasta.

TYÖNTEKIJÄ JA PALVELUN ANTAJA

Kehitän aktiivisesti työtäni ja osaamistani.
Noudatan työtäni ohjaavia lakeja, ohjeita ja sopimuksia.

ESIMIES

Edistän hyvän työn tekemisen edellytyksiä ja olen työntekijöiden tukena.
Johdan työtä sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

YHTEISTYÖKUMPPANIT

Olen saanut riittävästi tietoa lapsen asiassa ja kerron myös oman näkökulmani.
Osallistun aktiivisesti yhteistyöhön.

Päivitetty 27.4.2016

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

Palvelun tilaaja, vastuusosiaalityöntekijä, laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman ja käy sen hänen kanssaan läpi. **Perhetyön** aloitusneuvottelussa laaditaan tavoitteet työskentelylle asiakkaan, vastuusosiaalityöntekijän ja työntekijän/työparin kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan väliarviointitapaamisissa yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tällä varmistetaan asiakkaan saaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta.

Työskentelystä laaditaan työskentely yhteenveto yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tällä varmistetaan ajantasaisen tiedon tuottaminen palvelun päättyessä.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvinvoivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi työntekijöillä on ryhmätöyrynohaukset sekä säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyillä ja Kunta10-kyselyillä. Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esihenkilönsä osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen.

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.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

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

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.

6.2.1 SPro

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

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

Helsinki

ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

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

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

Perhetyössä henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään. SPro ilmoitus tulee käsiteltäväksi esihenkilölle. Hän kokoaa tarvittavat henkilöt käsittelemään asiaa ja pyytää tarvittaessa lisäselvitystä tilanteeseen. Ilmoitukset käsitellään lastensuojelun palveluiden esimieskokouksessa kaksi kertaa vuodessa.

6.2.2 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 tutkimuksen pohjalta.

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

6.2.3 Työsuojelupakki

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

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

Helsinki

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

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

6.3 Korjaavat toimenpiteet

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

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Alueen lastensuojelun tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityöntekijä tilaa perhetyön palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen keskitetyn lastensuojelun palveluiden asiakasohjauksen kautta. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana olevalle tai erityisen tuen tarpeessa olevalle lapselle vastuu sosiaalityöntekijä tekee asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joiden pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan.

Helsinki

Sosiaalityöntekijä hakee palvelua asiakassuunnitelmalla ja tekee **Perhetyöstä** päätöksen. Perhetyön työskentely aloitetaan aloitustapaamisella, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä ja perhetyön työntekijä/ työntekijät. Aloitustapaamisessa perhetyön suunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet, menetelmät ja seuraava arviointitapaaminen. Perhetyön suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa. Suunnitelman avulla seurataan lapsen ja perheen palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Perhetyön suunnitelma tarkistetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa kolmen kuukauden välein tai lapsen, nuoren tai vanhemman toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa. Jos perheellä on muita palveluita, niin tavoitteena on tehdä yhteinen asiakassuunnitelma.

Perhetyön työskentelyä seurataan ja kirjataan kaikki tapaamiset asiakastietojärjestelmään (Apotti). Perhetyön päättyessä tehdään työskentelyn yhteenveto perheen kanssa yhdessä, joka täydentää lapsen asiakassuunnitelmaa. Yhteenvedossa tuodaan esille lapsen ja vanhempien voimavarat sekä työntekijöiden näkemykset tuen tarpeesta jatkossa. Työskentelyn päättyessä työntekijä sulkee perhetyön resurssin asiakastietojärjestelmässä.

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.

Perhetyössä työskentelyä suunnitellaan yhdessä lapsen, hänen vanhempiensa ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelystä tehdään perhetyön suunnitelma. Asiakkailta pyydetään palautetta joka tapaamisen jälkeen, jotta työskentelyä voidaan kehittää ja räätälöidä asiakkaan tarpeista lähteväksi. Työskentelyä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan säännöllisesti vähintään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa useammin lapsen tai vanhemman tilanteen muuttuessa. Yhdessä tutkitaan tavoitteiden toteutumista ja arvioidaan työskentelyn jatkumista. Asiakkaan osallisuus ja toimijuuden vahvistaminen ovat työskentelyn keskiössä. Tavoitteena on yhteinen kirjaaminen asiakkaan kanssa ja asiakas voi lukea häntä koskevat muistiinpanot. Kotiin tehtävä perhetyö on erityisen herkkä toimintaympäristö. Työskentelyssä tulee huomioida jokaisen perheenjäsenen ainutkertaisuus ja erityisyys.

7.4 Asiakkaan kohtelu

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

Helsinki

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

Lapsen ja vanhempien kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. **Perhetyössä** asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtaaminen sekä toimijuuden vahvistaminen ovat työskentelyn lähtökohtana. Työskentely pohjaa luottamukselliseen suhteeseen, jossa asiakkaan kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen ovat keskiössä. Asiakas on osallinen koko työskentelyn ajan, tapaamisten sisältöä, kestoja ja ajankohtaa suunnitellaan yhdessä. Tavoitteena on luoda työskentely ilmapiiiri, jossa asiakas voi tuoda esille toiveita liittyen työskentelyyn. Lapselta ja vanhemmilta pyydetään palautetta joka tapaamisella työskentelyn sisällöstä ja tavasta, kuinka asioita käsiteltiin. Työskentely on avointa ja sitä dokumentoidaan läpinäkyvästi. Työskentelyssä puhutaan vaikeistakin asioista asiakasta kunnioittavalla tavalla. Lapsen edun turvaaminen on työskentelyn keskiössä.

Työskentelyn aikana esiin tulleista ristiriitatilanteista, jotka estävät työskentelyn jatkumisen asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyden yksikön lähiesimieheen tai johtaviin ohjaajiin, jotka järjestävät tapaamisen, jossa tavoitteena on selvittää asia perheen ja työntekijöiden kanssa, jotta työskentely voi jatkua. Tapaamiseen osallistuvat esihenkilö sekä tarvittaessa sosiaalityöntekijä.

7.5 Osallisuus

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

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

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia.

Perhetyössä lapsi ja vanhemmat osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja tapaamisiin. He osallistuvat työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Asiakkailta pyydetään palautetta joka tapaamisella, onko puhuttu ja työstyetty heille tärkeitä asioita. Tapaamiset rakennetaan yhdessä asiakasperheen kanssa. Sovitaan yhdessä, keitä perheenjäseniä on hyvä olla milloinkin tapaamisissa. Tavoitteena on, että tapaamisen kirjaaminen tehdä yhdessä tapaamisen lopuksi. Tavoitteena on hyödyntää kokemusasiantuntijoita työn kehittämisessä ja sopia tälle rakenteet.

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

Helsinki

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

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

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

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

7.7 Neuvonta

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

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

Sosiaalipäivystys puh. **(02) (06) 96 006**

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

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

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

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

7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

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

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

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

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

8 Perhetyön omavalvonta

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

Sosiaalihuoltolain mukaisella perhetyöllä tuetaan lapsen hyvinvointia sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa lapsi ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyö on luonteeltaan kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Perhetyöllä tuetaan erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten terveyttä ja kehitystä.

Lastensuojelun tehostetun perhetyön keskeisenä läpileikkaavana periaatteena on lapsen suojeleminen ja koko perheen kuntoutus (Alatalo, Petrelius & Lappi 2017). Tehtävänä on lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Tähän pyritään tukemalla vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Tehostetussa perhetyössä perhetyö on osa lapsen suojeleminen niiltä osin kuin vanhemmuus ei yksin riitä. Tästä johtuen tehostettu perhetyö voi olla

määrällisesti huomattavan runsasta. Työ lapsen ja perheen kanssa on muutosorientoitunutta, kannattelevaa ja korjaavaa (Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa, Työpaperi 39/2019).

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

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

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

Perhetyön keskeinen riskitekijä on palvelun tarjoaminen oikea-aikaisesti ja viiveettömästi. Perhetyön saatavuus pyritään tarvittaessa turvaamaan ottamalla asiakkuuksia yli tiimi- ja alayksikkörajojen. Perhetyössä seurataan resursseja alueellisesti, jotta asiakastarpeisiin vastaaminen oikea-aikaisesti mahdollistuu. Lastensuojelun asiakasperheiden äkillisiin kriiseihin tarjotaan kiireellistä tehostettu perhetyötä, joka kestää noin kolme viikkoa. Sosiaalityöntekijä arvioi perhetyön tarpeen ja hakee palvelua asiakassuunnitelmalla tekemällä lähetteen palveluiden asiakasohjausyksikköön. Lähetteet jaetaan tiimeissä ja kiireellisiä tilauksia jaetaan välittömästi. Viiveetön yhteydenotto perheeseen pyritään tekemään mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Aloitusneuvottelu järjestetään perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa mahdollisimman pian, tarvittaessa yhdellä työntekijällä. Tarvittaessa palvelujen asiakasohjausyksikön kautta perhetyötä voidaan ostaa kilpailutetuilta palveluntuottajilta.

Perhetyön suunnitelmien ja yhteenvetojen sisällön laatu pyritään turvaamaan työstämällä sisältöä yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä voi luetuttaa työskentelyn yhteenvedon lähiesihenkilöllä. Perhetyön suunnitelma ja työskentelyn yhteenveto käydään aina läpi asiakkaan kanssa ja dokumentit annetaan asiakkaalle.

Jokaiselle perheelle tehdään perhetyön suunnitelma, joka perustuu sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Perhetyön suunnitelma tarkastetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa sovituin määräajoin. Näissä tapaamisissa tarkastellaan, onko työskentely edennyt sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

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

Helsinki

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

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

Maahanmuuttajaperheiden kannalta riskitekijänä on yhteisen kielen löytyminen ja yhteisen ymmärryksen turvaaminen. Tarvittaessa käytetään asiakkaan äidinkieltä omaavaa tulkkia tai työparia, joka ostetaan kilpailutetulta palvelutuottajalta. Tapaamisissa on varmistettava, että kaikki ymmärtävät mistä puhutaan. Tämä vaatii tarvittaessa keskustelussa käytettyjen sanojen ja merkitysten avaamista.

Perhetyötä tehdään monitoimijaisesti, jolloin työpari voi tulla esim. päihdekuntoutuksesta tai psykiatrian puolelta. Tämä voi vaikeuttaa tiedonkulkua sekä asiakkaan saamaa ajantasaista dokumentointia johtuen eri asiakastietojärjestelmistä. Asiakastyön kirjaamiset voidaan viedä kotikäynnille mukana ja käydä ne läpi yhdessä. Tavoitteena on tapaamisten kirjaaminen yhdessä perheen kanssa asiakastietojärjestelmään.

Toimijoilla voi olla erilaisia näkemyksiä tavoitteiden asettelussa tai niiden toteuttamisessa perhetyössä. Lapsen edun mukainen palvelu toteutuu vain hyvällä yhteistyöllä ja yhteisellä työorientaatiolla. Perhetyön aikana työskentelylle asetetaan tavoitteita, joita yhdessä säännöllisesti seurataan.

9. Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

Helsinki

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

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

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Perhetyön päällikkö	2
Johtava sosiaaliohjaaja	9
Ohjaaja / sosiaaliohjaaja	105
Yhteensä	116

9.3 Rekrytointi

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

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

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset

ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

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

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

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

9.5 Henkilöstön rokotukset

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

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

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

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

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja

Helsinki

monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

Perhetyössä henkilöstön tulee antaa tartuntatautilain edellyttämät rokotussuojalomakkeet esimiehelle täytettyinä. Perhetyön alayksiköiden johtavat sosiaaliohjaajat vastaavat henkilöstön tartuntalain mukaisten rokotustodistusten säilyttämisestä ja ajantasaisuudesta.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Perhetyön tiimit toimivat alueellisesti 7 toimipisteissä. Kaikilla perhetyön työntekijöillä on käytössään liikkuvan työn välineet (puhelin, kannettava tietokone), jotta työskentely lapsen koti- ja toimintaympäristössä on mahdollista. Asiakkaiden tapaamista, ryhmätoimintaa ja kirjaamista varten tarvitaan myös toimipisteiden tiloja.

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

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

Perhetyössä osa henkilöstöstä työskentelee monitoimitiloissa, jolloin riskinä voi olla asiakkaan tietosuojaturvallisuus. Tällainen tilanne voi syntyä asiakkaan soittaessa työntekijälle ja hän ei löydä välittömästi vapaata puhelinhuonetta. Tarvittaessa puhelinkeskustelu joudutaan siirtämään toiseen ajankohtaan.

11 Tietoturva ja tietosuoja

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

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja

Helsinki

rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

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

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

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

Kirjaamisen avulla tehdään lastensuojeluprosessi näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen kuin työntekijän oikeusturva. 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 asiakaskirjoja ovat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Samassa laissa määritellään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä.

Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa palvelun arvioinnin ja prosessin tarkastelun. Kirjausten on oltava aina lasta ja hänen huoltajaansa kunnioittavia. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi.

Helsinki

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
Perhetyön tietosuojakäytännöistä	5.10.2018

Perhetyön omavalvontasuunnitelman tietosuoja liite 3

11.2 Asiakastietojen käsittely

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

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

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

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

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

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

13. Arkistointi

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

14. Suunnitelman hyväksyntä

päivitetty 1.6.2023

Laura Leino, perhetyön päällikkö

Anita Lindfors

Lastensuojelupalvelujen päällikkö

Riitta Korhonen, perhetyön päällikkö

Helsinki

Liite 1 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

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

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

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

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

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

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

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

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

Helsinki

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

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

Liite 2 Perhetyön omavalvontasuunnitelman tietosuojaliite

Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut v. 2018

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

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

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen perusteella. Hän neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaikuttetun 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 vastuushenkilöiksi on nimetty Ilkka Saskov (tietosuoja) ja Markku Havukainen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilökäytön osalta tulee olla nimetty vastuushenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuushenkilön tulee olla virkasuhteessa. Lastensuojelun rekisterin vastuushenkilö 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, verkkotunnistietä ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.

Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Perhetyössä tietoturvan kannalta olennaisin asia on Apotti-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Asiakastietoja käsitellään Apotti-asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat mm. asiakastapaamisten dokumentointi, perhetyön suunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely yhteenvedot. Henkilöstö saa tarvittavan koulutuksen Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä.

Helsinki

Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään ja ne haetaan johtavan sosiaaliohjaajan puollolla. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esihenkilö huolehtii työntekijän Apotti-tunnusten sulkemisesta. Apotin kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Apotti-järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa toimipisteissä. Tarpeettomat paperit hävitetään tietoturvasuojatuissa laatikoissa. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali-,terveys ja pelastustoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin.

Henkilökuntaa koskevat tieto on keskitetty Sarastia-järjestelmään, jota käyttävät alayksiköiden johtavat sosiaaliohjaajat. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. Asiakirjojen säilyttämisessä noudatetaan kaupungin arkistointisääntöjä sekä niiden osoittamia säilyttämisen aikarajoja.

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

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

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

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

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

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

Erityiset henkilötiedot

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

Helsinki

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

saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esimerkiksi:

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

Perhetyössä näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla.

Henkilötunnuksen käsittely

Perhetyössä 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.

Vaitioloovelvollisuus

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

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

Henkilörekisterit

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

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

Rekisteröidyllä on oikeus saada kaupungilta vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Kaupungin palvelujen käyttäjä voi pyytää jäljennökset omista tiedoistaan. Omat tiedot 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.:

Helsinki

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

Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

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

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

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

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

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

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

Kaupungin Internet-sivuilla, joilla on ohjeistus asiakkaille, on linkit tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseksi. Asiakas kirjautuu asiointi.hel.fi –palveluun vahvalla tunnistautumisella 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. Rekisteröidyllä on oikeus

Helsinki

saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Alaikäisen asema

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

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

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

Salassapitosäännökset

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

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