



Lasten vastaanoton omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Johdanto.....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	5
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	11
6.2.1 HaiPro	11
6.2.2 SPro.....	11
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
6.2.4 Työsuojelupakki	12
6.3 Korjaavat toimenpiteet	13
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7.1 Palvelutarpeen arviointi	13
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko	13
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	15
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	15
7.5 Asiakkaan kohtelu	16
7.6 Osallisuus.....	16
7.7 Sosiaali ja potilasasiamies	18
7.8 Neuvonta	19
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	19
8.1 Vastaanoton palvelujen saatavuus ja saatavuuden määrääjät.....	20
Terveyden- ja sairaanhoito	23
Lasten päivystys.....	24
Lääkehoito laitoksessa	25
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	26
Ravitsemus.....	27
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	27
Muut palvelut	28
Ostopalveluna tuotetut palvelut	28

Helsinki

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	29
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	29
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne	29
9.3 Rekrytointi	30
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	30
9.5 Henkilöstön rokotukset	31
10 Tukipalvelut.....	32
10.1 Toimitilat	32
10.2 Kuljetukset.....	32
11 Tietoturva ja tietosuoja	33
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	34
11.2 Asiakastietojen käsittely.....	34
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	35
12. Seuranta ja raportointi.....	35
13. Arkistointi.....	35
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	38
Liite 3 Lasten vastaanoton omavalvontasuunnitelman tietosuojaliite 5.10.2018	40



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.

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

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

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

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

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas. 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

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

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain seuraavasti:

Helsinki

Lastensuojelun sosiaalityö (palvelutarpeen arviointi, avohuolto ja sijoituksen sosiaalityö)

Tehostettu perhetyö/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 esimies. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Lasten vastaanoton henkilökunta on osallistunut tämän suunnitelman laadintaan henkilökuntakokouksissa Oulunkylän vastaanotossa sekä Vastaanottoperhetoiminnan työryhmäkokouksessa. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty 21.11.2017 päivätyä Lasten kriisityön ja vastaanoton omavalvontasuunnitelmaa.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Lasten vastaanotto toimii kahdessa katuosoitteessa:

Vastaanottoperhetoiminta, Riihenkulma 4, 00700 HELSINKI

Oulunkylän vastaanotto, Harjantekijäntie 2, 00640 HELSINKI

Palvelun vastuhenkilö on lastenkodin johtaja Aki Partanen, p.0503444643, aki.partanen@hel.fi

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

Lasten vastaanotossa on paikkoja lapsille vastaanottoperheissä ja Oulunkylän vastaanotossa. Vastaanottoperheet sijaitsevat Helsingissä tai lähiympäristössä. Vastaanottoperheet ovat tavallisia perheitä, jotka elävät lapsiläheistä arkielämää omassa kodissaan. Perheet on valittu ja valmennettu tehtävänsä.

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

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

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

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteenamme on, että:

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

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

Kriisitilanteessa lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti. **Lasten vastaanoton perustehtävä on kriisitilanteessa ja sijaishuollon tarpeessa olevien lasten turvallinen vastaanotto, perushoito ja huolenpito sekä arvion tekeminen lapsen ja perheen tilanteesta sekä avun ja tuen tarpeesta.**

Lasten vastaanoton keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

ASIAKASLÄHTÖISYYS

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

Asiakkaan kunnioitus, Kuuleminen, Tasa-arvoisuus, Tasavertaisuus

VASTUULLISUUS

Toimintamme on aikuisjohtoista ja turvallista, Vastuu kanssaihmisistä, Jaettu vanhemmuus on yhteisen tiedon tuottamista ja jakamista. Osallistetaan vanhemmat ja lapset tavoitteelliseen yhteiseen työskentelyyn lapsen ja perheen tueksi.

Pyritään siihen, että työskentely on suunnitelmallista prosessin alusta loppuun, työnjako on selkeä ja toimii. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu omasta tunneilmasta.

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

ARVOSTUS

Ihmisen arvon tunnustaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Hyväksytään ihminen yksilönä, vaikei kaikkia hänen tekojaan. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen.

Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden. Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Vastaanotossa esimiehet valvovat työn laatua ja eettisyyttä ja toimivat alaistensa tukena.

4 Johtamisjärjestelmä

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

Lasten vastaanotto kuuluu Lastensuojelun palveluiden yksikköön, jota johtaa lastensuojelun palveluiden päällikkö. Lastensuojelun palvelujen muita alayksiköitä ovat perhetyö, perhekuntoutus, palvelujen asiakasohjaus ja nuorten vastaanotto. Lastensuojelun palvelujen alayksiköiden esimiehet kokoontuvat joka toinen viikko lastensuojelun palveluiden päällikön johdolla esimieskokouksissa. Esimieskokouksiin osallistuvat alayksiköiden johtajat.

Lasten vastaanotto on organisaatorakenteessa alayksikkö. Toimintaa johtaa lastenkodin johtaja. Lasten vastaanotossa on kaksi työyksikköä, vastaanottoperhetoiminta ja vastaanotto-osastot. Työyksikön esimies vastaanottoperhetoiminnassa on johtava ohjaaja Susa Markovaara p.0401684195, susa.markovaara@hel.fi. Lasten vastaanoton osastojen lähiesimiehinä ovat vastaavat ohjaajat.

Helsinki

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

5 Laadunhallinta

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

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

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



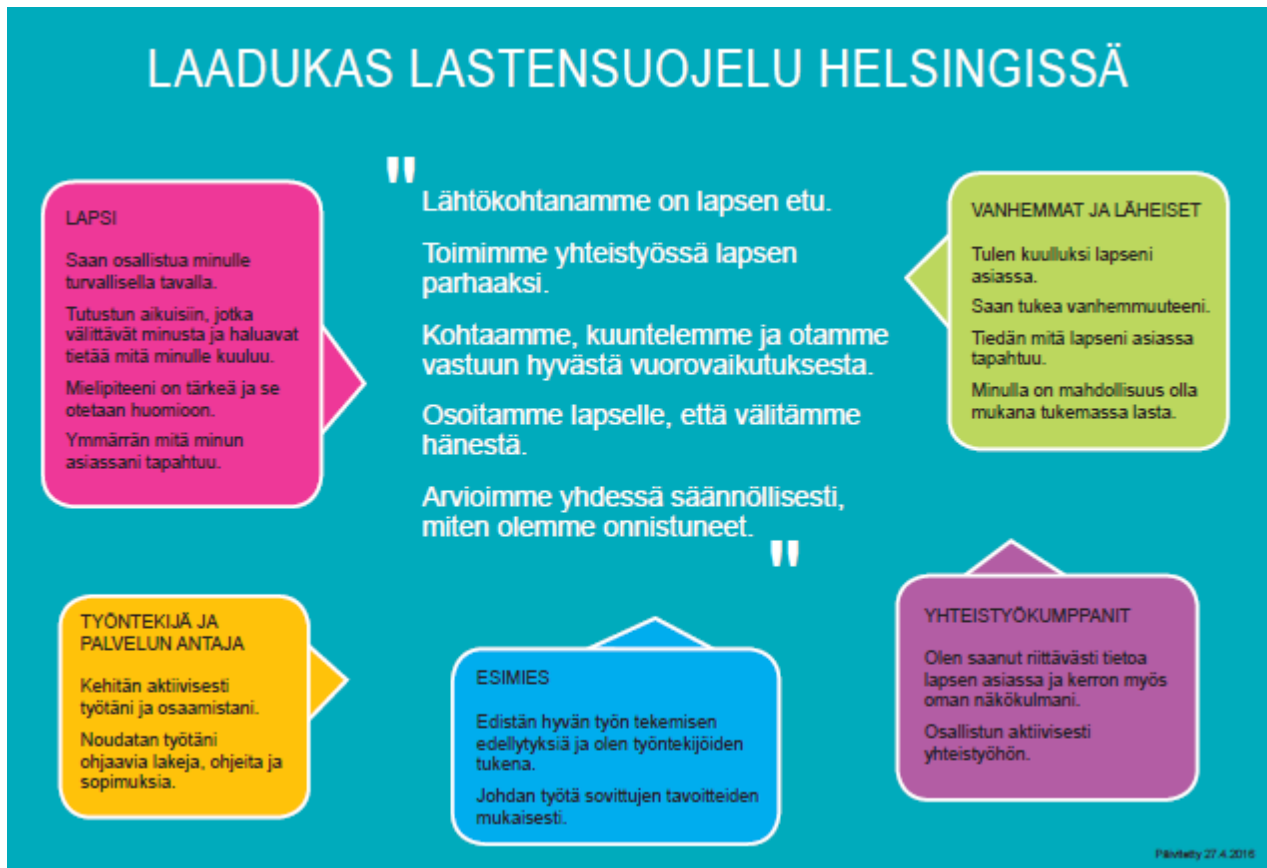
Toimialalla ei ole yhtenäistä laatujärjestelmää. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja Leanin monenlaisia työkaluja.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi asiakastyötä tekevällä henkilökunnalla on ryhmätyönohjaukset sekä säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Työntekijät ja esimiehet 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.

Helsinki

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

[Lapsen oikeuksien sopimus](#), www.unicef.fi; lastensuojelulaki, 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 asiakkaalle asiakassuunnitelman ja käy sen hänen kanssaan läpi. Lapsen sijoituttua vastaanottoon tavoiteneuvottelussa laaditaan tavoitteet jaksolle asiakkaiden, avohuollon sosiaalityöntekijän ja henkilökunnan kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä. Tällä varmistetaan lapsen saaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta.

Lasten vastaanoton aikana huomioidaan niin lapsen kuin vanhemman osallisuus työskentelyn aikana. Tavoitteet vastaanottojaksolle laaditaan yhdessä lapsen ja perheen sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa ja niitä arvioidaan myös yhdessä koko sijoitusprosessin ajan. Sijoitus toteutetaan yhteisten neuvotteluiden ja niissä sovittujen tavoitteiden mukaisesti ja se pohjautuu aina asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Vanhempien osallisuutta

Helsinki

vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vastaanotossa laaditaan aina työskentelyn yhteenveto yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa. Työskentely-yhteenvedon pohjana toimii yhdenmukainen arviointimalli. Tällä varmistetaan ajantasaisen tiedon tuottaminen palvelun päättyessä ja lapsen jatkossa tarvittavan tuen varmistaminen.

Työskentelyn loppuvaiheessa kysytään lapselta ja vanhemmalta palautetta asiakaskokemuksesta. Palautejärjestelmä otettiin käyttöön 1.9.2019. Palautteet käsitellään neljännesvuosittain.

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. Oulunkylän vastaanotossa työpaikkaselvitys tehtiin vuonna 2015 ja Vastaanotto-perhetoiminnassa syksyllä 2017.

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

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

Lasten vastaanoton riskit ja hallintatoimenpiteet on tarkemmin kuvattu luvussa 8.

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 esimiehelleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, 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 tukee esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

6.2.1 HaiPro

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

Lasten vastaanotossa henkilökuntaa on rohkaistu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa.

Henkilökuntakokouksia pidetään kolmen viikon välein, turvallisuusasiat ovat aina esityslistalla, myös HaiPro ilmoitukset. Lastensuojelun Ilmoituksista saadaan vuosittain yhteenvetoraportit, joten on mahdollista tarkastella omaa toimintaa suhteessa lastensuojelun kokonaisuuteen. Lastensuojelun palvelujen esimieskokouksessa HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

6.2.2 SPro

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

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

Helsinki

lähiesimiehelle, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa 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.

Lasten vastaanotossa on rohkaistu henkilökuntaa tekemään ilmoitus aina, jos asiaa ei saada asiakkaan kannalta muulla tavalla hoidettua. Tehty SPro ilmoitus ei ole este hyvän yhteistyön rakentamiselle, vaikka se koskisi yhteistyökumppaniamme. SPro ilmoitukset käsitellään samoissa alayksikön rakenteissa kuin HaiPro ilmoitukset. Lastensuojelun palvelujen esimieskokouksessa SPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely – osio otetaan käyttöön toimialalla syksyn 2018 aikana. Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia

Helsinki

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. Järjestelmän käyttö on tärkeä osa perehdyttämistä.

Lasten vastaanotossa työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Järjestelmän käyttö on osa perehdyttämistä ja sitä hyödynnetään aktiivisesti. Henkilöstö on ohjeistettu tekemään ilmoitukset viiveettä matalalla kynnyksellä työsuojelupakkiin. Ilmoitukset käsitellään ensin yhdessä lähiesimiehen kanssa. Tämän jälkeen ilmoituksen sisältö käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa osastojen kokouksessa, tarvittaessa alayksikön muissa rakenteissa ja tehdään tarvittavia muutoksia työprosesseihin työskentelyn turvallisuuteen liittyen.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään lastensuojelun palveluiden esimieskokouksessa 2 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. 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.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

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

Helsinki

joihin pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatus tai palvelusuunnitelma.

Lasten vastaanotto tarjoaa ympärivuorokautista palvelua kiireellisen sijoituksen tarpeessa oleville lapsille. Ensisijainen sijaishuollon paikka kiireellisen sijoituksen tilanteessa lapselle on vastaanottoperhe. Vastaanottoperheissä on paikkoja kaiken ikäisille lapsille. Vastaanottoperheitä on n. 40 ja paikkoja perheissä on n. 70 lapselle. Lasten vastaanoton laitospaikat ovat Oulunkylän vastaanotossa, jossa on 21 paikkaa. Lasten vastaanoton laitospaikat on kohdennettu alle 13-vuotiaille lapsille. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tai sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä tekee sijoituspäätöksen ja päätöksen palvelun aloittamisesta. Lapsen sijoituessa Lasten vastaanottoon järjestetään hänen asioissaan ensimmäinen tavoiteneuvottelu viiden vuorokauden sisällä. Tässä neuvottelussa sovitaan ja kirjataan muistioon tavoitteet ja suunnitelma arviointijaksolle. Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Effica asiakastietojärjestelmään. Lapsen ja perheen tilanteesta tuotetaan kirjallinen työskentely-yhteenveto, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle lapsen palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai lapsen toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa. Jakson aikana pidetään seuraava neuvottelu viimeistään 30 vuorokauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. 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 vanhempien, läheisten tai laillisen edustajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Toimeksiantosopimuksen mukaisesti perhehoitaja ja perhehoitoa antava henkilö sitoutuvat noudattamaan lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain, lastensuojelulain, sosiaalihuoltolain sekä sosiaalihuollon asiakaslain säännöksiä.

Perhehoitoa antavat sitoutuvat:

- turvaamaan lapselle hyvän hoidon ja kasvatuksen sekä ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellisen huolenpidon ja valvonnan sekä edistämään lapsen edellä mainittujen oikeuksien toteutumista
- tukemaan ja edesauttamaan lapsen ja hänen vanhempiansa sekä muiden hänelle läheisten henkilöiden välistä yhteydenpitoa
- olemaan yhteistyössä viranomaisten kanssa lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyvissä asioissa sekä kirjaamaan havaintoja lapsen perhesijoituksen ajalta
- pitämään salassa lapsesta ja hänen vanhemmistaan sekä muista hänelle läheisistä henkilöistä saamansa tiedot (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 § ja 15 §)
- olemaan luovuttamatta sijoitettua lasta perhekodista ilman sosiaali- ja terveyslautakunnan suostumusta
- ilmoittamaan vastuutyöntekijälle perhehoitoon liittyvissä olosuhteissa tapahtuneista muutoksista sekä aikomuksestaan ottaa perhehoitoon muita henkilöitä

Helsinki

- toimittamaan kaikkien perheessä perhehoitoa antavien aikuisten rikosrekisteriotteen viipymättä
- osallistumaan asiakasneuvotteluihin
- osallistumaan lapsen kuljetuksiin
- osallistumaan perhehoidon järjestämään työhohjaukseen ja koulutukseen

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.

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

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.

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta voidaan kohdistaa ainoastaan sijaishuollossa olevaan ja laitoshoidon sijoitettuun lapseen.

Pysyohje 124 ohjaa lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lasten vastaanotossa laitoshoidon esimiehillä sekä ohjaajilla on johtajan määräyksen mukaisesti oikeus päättää seuraavista lastensuojelulain mukaisista rajoitustoimenpiteistä: henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, eristäminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen sekä liikkumisvapauden rajoittaminen. Lyhytaikaisesta, enintään 30 vuorokautta kestävästä, rajoituksesta voi päättää laitoshoidossa lastensuojelulaitoksen johtaja. Kaikki

Helsinki

päätökset tehdään Efficia-asiakastietojärjestelmään, jonne ne myös tallentuvat. Rajoitustoimenpiteistä tehdään joko kirjaus tai kirjallinen päätös ja ne on annettava lapselle tiedoksi samalla kun selitetään rajoitustoimenpiteiden sisältö ja tarkoitus. Useimmista rajoitustoimenpidepäätöksistä asiakkaalla on oikeus valittaa.

Lastensuojelulain mukaisia rajoittamispäätöksiä ei voi soveltaa perhehoitoon yhteydenpidon rajoittamispäätöstä lukuun ottamatta. Päätöksen tekee sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai hänen määräämänsä viranhaltija (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä).

Tehtyjä päätöksiä seurataan, pohditaan omia toimintatapoja ja sitä kautta työtä ja käytäntöjä kehitetään. Kun rajoituspäätöksiä tehdään, tulee olla yhteydessä vastuusosiaalityöntekijään.

7.5 Asiakkaan kohtelu

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

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

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

Tavoiteneuvottelu pidetään viikon sisällä sijoituksen alkamisesta. Lapsella on oikeus osallistua ikäänsä nähden sopivalla tavalla kaikkiin neuvotteluihin, tavoitteiden asetteluun ja toteuttamisen suunnitteluun. Sijoitus pohjautuu aina henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin ja lasten vastaanoton arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään työryhmän esimiehen johdolla.

7.6 Osallisuus

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

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

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan

Helsinki

kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyvät erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat esim. kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen.

Lasten vastaanotossa asiakkaana oleva lapsi on toiminnan keskiössä. Lapsen mielipide on tärkeä ja se otetaan huomioon. Lapsi on osallisena ikätasoisesti ja turvallisella tavalla. Vanhempien tai huoltajien osallisuus on ensiarvoisen tärkeää lapsen tilanteen selvittämisessä. Vanhemmat ja lapsi ovat mukana suunnittelemassa ja arvioimassa sijoituksen tavoitteita ja toteuttamista. Vanhempien osallisuutta vahvistetaan tapaamalla heitä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vanhemmuutta vahvistetaan sijoituksen aikana tehtävällä työllä. Y-asemalle on koottu vanhempien kanssa tehtävään työhön liittyviä apuvälineitä.

Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan ja läheisiään sijoituksen aikana. Mikäli yhteydenpitoa joudutaan rajoittamaan, tulee rajoittamiselle olla lastensuojelulain perusteet ja siitä tehdään aina päätös. Osa vastaanottoperhetoimintaan sijoitettujen lasten tapaamisista ovat valvottuja. Tapaamiset voivat olla perhehoitajien kotona tai Vastaanottoperhetoiminnan tiloissa osoitteessa Riihenkulma 4.

Helsingin lastensuojelussa on käytössä yhdenmukainen arviointimalli, jonka avulla arvioidaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa heidän tarvitsemaansa tukea ja apua.

Yhteistyössä perheen kanssa käsitellään lapsen ja vanhempien arkea, ihmissuhteita, huolia, vahvuuksia ja voimavaroja. Tuen tarpeen arviointi perustuu lapsen ja vanhempien omiin käsityksiin tilanteesta ja tuen tarpeesta sekä sosiaalityöntekijän näkemykseen tilanteesta ja tuen tarpeesta. Arvioinnin tuloksena on suunnitelma niistä tukipalveluista, joita lapsi ja perhe mahdollisesti jatkossa tarvitsevat ja joista hyötyvät.

TUEN TARPEEN ARVIOINTI

Lapsen kehitykselliset tarpeet



Vanhempien voimavarat ja tuen tarve



7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

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

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

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

Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

Helsinki

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.

7.8 Neuvonta

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

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

Sosiaalipäivystys puh. **0206 96006**

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

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

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

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

Lasten vastaanoton erilaisten lapsi- ja osastotilanteiden johdosta henkilökunnan tarvitsemaa kiireellistä apua, tukea ja neuvontaa sekä virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaa päätöksentekoa varten Lasten vastaanotossa on käytössä varallaolo-järjestelmä, jossa esimiehet vuorollaan päivystävät myös iltaisin ja viikonloppuisin.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään

Helsinki

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.

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Vastaanoton palvelujen saatavuus ja saatavuuden määrääjät

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

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

Palvelu voidaan toteuttaa perhehoitona, jolloin lapsi sijoittuu vastaanottoperheeseen tai laitoshuoltoon, jolloin lapsi sijoitetaan vastaanottolaitokseen. Perustehtävä on sama – lasten turvallinen vastaanotto, lapsen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito sekä arviointi lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen kehityksellisistä tarpeista sekä hänen perheensä elämäntilanteesta ja tarvittavasta tuesta. Vastaanotto työskentelee tiiviissä yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa.

Laitoshuolto on mahdollista lastensuojelulain rajoitustoimenpiteiden käytön. Yhteydenpitoa koskevaa rajoituspäätös voidaan tehdä sekä perhe- että laitoshuoltoon. Lapsen sijoittuminen molempiin palveluihin voi tapahtua kaikkina vuorokauden aikoina. Lapset ohjautuvat sijoitukseen virka-aikana alueen sosiaalityöntekijän ja palvelujen vastaanoton asiakasohjauksen

Helsinki

kautta, virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystyksen kautta suoraan perheisiin tai vastaanotto-osastoille.

Lapselle pyritään löytämään aina hänen tarpeitaan parhaiten vastaava vastaanottoaika. Lapsen siirtyminen vastaanoton osastojen ja vastaanottoperhetoiminnan välillä on kuitenkin joissain tilanteissa tarkoituksenmukaista tai välttämätöntä lapsen edun mukaisesti. Tällaisia tilanteita ovat esim. ylipaikkatilanteet tai sijoituksen pitkittyminen. Toiminta lapsen siirtymätilanteissa on ohjeistettu.

Lasta koskeva ensimmäinen neuvottelu, tavoiteneuvottelu pidetään viikon sisällä sijoituksen alkamisesta.

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

Lasten vastaanoton riskit ja hallintatoimenpiteet:

Paikkojen riittävyys vastaanottoperheissä: Riskin kuvaus ja seuraukset: Jos paikkoja perheissä on liian vähän, niin lapsia voi ohjautua laitosten vastaanottoaikoille ja laitospaikkojen ollessa täynnä lapsia voi ohjautua vastaanottoperheisiin vastoin lapsen etua. Aina ei ole saatavilla perhettä, johon esimerkiksi usea sisarus voidaan sijoittaa, jolloin sisarukset joutuvat erilleen. **Toimenpiteet:** Pyritään rekrytoimaan perheitä, jotka voivat ottaa eri-ikäisiä lapsia. Käytetään tarvittaessa ostoina vastaanottoperheitä ja pidetään yllä riittävän laajaa vastaanottoperheiden päivystystoimintaa.

Paikkojen riittävyys laitoksissa: Riskin kuvaus ja seuraukset: Asiakasvirta vastaanottoon vaihtelee merkittävästi. Tämä tarkoittaa, että ajoittain lapsia joudutaan vastaanottamaan myös enemmän kuin laitoksessa on paikkoja, koska virka-ajan ulkopuolella ei paikkoja ulkopuolelta voida ostaa ja sijaishuoltopaikan tarpeessa olevalle on paikka osoitettava. Osastolle muodostuu ylipaikkaisuus. Kriisitilanteesta tuleville lapsille ei pystytä tarjoamaan omaa huonetta vaan majoitus joudutaan järjestämään poikkeusjärjestelyin esimerkiksi olohuoneen sohvalle. Työntekijät uupuvat. Osastolla olevat muut lapset saavat suunniteltua vähemmän huomioita. Sisarukset voidaan joutua sijoittamaan erilleen, jolloin lapset eivät saa turvaa toisiltaan. **Toimenpiteet:** Ylipaikkalaisuus tilanteet pyritään ratkaisemaan heti seuraavana arkipäivänä. Selvitetään, onko lapsi mahdollista siirtää vastaanottoperheeseen tai toiselle osastolle. Tarvittaessa seuraavana arkipäivänä selvitetään, onko ostopalveluna mahdollisuus ostaa lapselle paikka ja tehdä sijaishuollon muutospäätös. Myös asiakasprosessien sujuvuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota ja on pyritty yhteistyössä vastuusosiaalityön kanssa korjaamaan ”prosessiiviveitä”.

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

Helsinki

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

Väkivalta tai sen uhka asiakastilanteissa: Riskin kuvaus ja seuraukset: Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus vaarantuu. Väkivaltilanteen sattuessa ei aina voida taata aukotonta valvontaa, eikä näin ollen laitoksessa olevien asiakkaiden turvallisuutta. Työntekijät kuormittuvat turvattomuuden tunteesta.

Toimenpiteet: Väkivaltaa ennaltaehkäisevät järjestelyt osastoilla: Turvajärjestelmät tulee olla kunnossa, riittävä raportointi työvuorojen vaihtuessa, vuorovaikutustaitojen kehittäminen sekä työtoverin työtapojen tunteminen, työnohjaustuki välittömässä asiakastyössä. Huomioidaan koulutukselliset tarpeet ja osaamisen lisääminen turvallisuusasioista.

Varautuminen väkivaltilanteeseen: Pehdyttämisen yhteydessä työntekijät opastetaan toimintaan väkivaltilanteissa. Ennakoilmoitus mahdollisesta väkivaltilanteesta tehdään siten, että se tavoittaa koko työyhteisön työntekijät. Työryhmissä käydään keskustelu kunkin toiminnasta/työnjaosta mahdollisissa väkivaltilanteissa.

Huolehditaan etukäteen, jos mahdollista, työntekijöiden riittävydestä ja vartijapalveluiden käytöstä ennakoivasti. Sovitut osastojen väliset yhteistyökäytännöt.

Toiminta väkivaltilanteessa: Oulunkylän vastaanotossa on kaksi turvaohjetta: ”Toimintaohje hälytystilanteessa ja tilanteiden jälkihoito” sekä ”Lasten turvaohje”. Ohjeet ovat paperisina osastoilla sekä sähköisesti Y-kansiossa.

Y/Peso/Tulosityksiköt/Lasu/Jaokset/Laspa/Lakri/Laitos/Turvallisuus.

Toipuminen väkivaltilanteesta: Lääkäripalvelujen tarpeellisuuden voi arvioida väkivallan kohteena ollut itse tai läsnä oleva työtoveri. Jälkikäteen tilanne ja toiminta läpikäydään aina. Esimiehen ja työterveyshuollon vastuulla on järjestää jälkipuinti vakavissa tapaturmissa, esim. depriefing. Tiedot kirjataan työsuojelupakkiin.

Lasten väliset ristiriitatilanteet: Lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden huomioiminen. Lapsiryhmän ”hajottaminen”. Kohdennettu vierihoito, lähihoito oirehtivalle lapselle.

Sijaisten saatavuus: Riskin kuvaus ja seuraukset: Ajoittain on vaikea saada sijaisia, vaikka siihen olisi hallinnollisesti lupa. Tilanne toistuu erityisesti juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Henkilökunta joutuu venymään tuplavuoroihin, eikä haastavia asiakastilanteita saada turvattua parhaalla mahdollisella tavalla. **Toimenpiteet:** Sijaisten rekrytointi yhteistyössä Seuren kanssa (sijaispoolit). Sijaispoolin koko pidetään tarvetta vastaavana.

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

Helsinki

Samoissa tiloissa toimiva perhekuntoutuksen henkilökunta on ohjeistettu tulemaan tilanteisiin sekä päivällä että yöllä. Mikäli oman osaston tilanne on akuutti, ei sitä jätetä valvomatta. Hälytykseen apuun odotetaan silloin vartijoita/poliisia.

Fyysinen ympäristö: Riskin kuvaus ja seuraukset: Laitosten tilat eivät ole kaikilta osin tarkoituksenmukaisia ja laitoksissa voi olla sisäilmaan liittyviä ongelmia. Tilat, joissa kärsitään sisäilmaongelmista, ovat terveysriski niin asiakkaille kuin työntekijöille. Tilojen ollessa toiminnalle huonosti soveltuvat asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus vaarantuu (paljon kuolleita kulmia, ovien takana olevia tiloja yms.). Hoidollisuuden toteuttaminen on vaikeampaa ja työntekijät kuormittuvat turvattomuuden tunteesta. Resurssitarve on suurempi, kun tilaratkaisut eivät tue henkilöstön liikkumista (erillään olevia osastoja, eri osoitteissa olevia yksiköitä). **Toimenpiteet:** Sisäilma-asioissa toimitaan kaupungin ja toimialan antaman ohjeistuksen mukaisesti.

Perhehoitajien soveltuvuus työhön: Riskin kuvaus ja seuraukset: Vastaanottoperheet ovat taustaltaan tavallisia perheitä. Toiminnan aikana voi ilmetä, että perhehoitaja ei sovellu työhön tai perheen elämäntilanne muuttuu. Lapsi ei saa silloin tarvitsemaansa hoitoa ja huolenpitoa. Myös arviointi lapsen ja perheen tilanteesta voi jäädä puutteelliseksi. **Toimenpiteet:** Rekrytoinnissa ja valmennuksessa arvioidaan perheen soveltuvuus vastaanottoperheeksi. Vastaanottoperhe-toiminnan työntekijät valvovat perheitä.

Perhehoitajan uupuminen: Riskin kuvaus ja seuraukset: Mikäli perhehoitajille ei tarjota riittävästi tukea tai toiminnassa ei ole riittävästi ammattihenkilöitä, jotka tukevat vaikeissa tilanteissa, perhehoitaja saattaa uupua tehtävässään. **Toimenpiteet:** Tukitoimien riittävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta seurataan, palautetta perhehoitajilta kerätään ja tehdään tarvittavia muutosesityksiä linjajohtoon.

Lapsen soveltumattomuus vastaanottoperheeseen: Riskin kuvaus ja seuraukset: Lapsen oireilu on niin voimakasta, että häntä ei pystytä hoitamaan vastaanottoperheessä. Vanhemmat voivat olla uhkaavia tai muuten omalla käytöksellään uuvuttaa perhehoitajan. **Toimenpiteet:** Lapsen ja perheen tarpeita vastaava asiakasohjausten toteuttaminen. Tarvittaessa tehdään lapsen siirto soveltuvaan sijaishuoltoonpaikkaan.

Perhehoitajan ennakoimattomat poissaolot: Riskin kuvaus ja seuraukset: Perhehoitajan äkillinen sairastuminen tai elämäntilanteen kriisi ovat esimerkkejä tilanteista, jotka voivat johtaa lapsen sijoituksen keskeytymiseen. **Toimenpiteet:** Pidetään yllä riittävän laajaa vastaanottoperheiden päivystystoimintaa, jotta lapsen tilapäinen siirto vastaanottoperheiden kesken on mahdollista.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Lasten vastaanottoon sijoitettujen lasten terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti, tarvittaessa pyritään tarkistamaan myös suun ja hampaiden terveys. Alle kouluikäisten lasten käytössä on sosiaalipediatriksen yksikön palvelut läheteperiaatteella. Lasten terveyden edistämiseksi on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ulkoilulla ja liikunnalla. Lapsia tuetaan aina ikätasoisesti.

Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveyskeskuspalveluita, Oulunkylän vastaanotossa Oulunkylän terveysasemaa. Vastaanottoperhe toiminnassa käytetään lähintä terveysasemaa tai joissakin tapauksissa lapsen oman kotipaikan terveysasemaa. Kiireellisissä tapauksissa on käytössä HUS lasten ja nuorten päivystys. HUS:ssa lasten lähin päivystys on Uudessa lastensairaalassa. Pääkaupunkiseudulla on käytössä terveydenhuollon palvelunumero puh. 09 310 10023. Häätätapauksissa voi ottaa suoraan yhteyttä lastenpäivystyspoliklinikkoihin. (Ajanvaraus puh. 09 4711)

Hätätapauksissa voi ottaa suoraan yhteyttä lastenpäivystys poliklinikkoihin. **Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetään 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

Hätätapauksissa (esim. vaikea hengenahdistus, iso vuotava haava tai kouristava lapsi) soitetään 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 läheteellä. Osa potilaista on kriittisesti sairaita, osa taas tarvitsee tutkimuksia, seurantaa tai muun sairaanhoidon arviota.

Päivystyksessä toimii myös tapaturmavastaanotto, jonne potilaat tulevat sovitusti jälkitarkastukseen.

Riskinä voi olla, että vastaanottoon tulleen lapsen taustatiedot ovat puutteelliset. Ennakointi ja asioihin puuttuminen voi olla vaikeaa, mikäli ajantasaisia tietoja ei ole saatavilla. Tietojen keruun tulee olla riittävän kattavaa heti vastaanottojakson alkaessa.

Lääkehoito laitoksessa

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2016) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito – toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin v.2017. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

- 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 lääkelupaa, jonka saa osoittamalla hyväksyttävästi osaamisensa kirjallisin kokein ja käytännön näytöillä toimintayksikön näyttökriteerien mukaisesti. Lääkelupien voimassaoloa seuraavat sekä työntekijä että esimies.
- 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 täydennyskoulutuksen.
- 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 täydennyskoulutuksen kautta vastaamaan työtehtävien vaatimuksia.

Lääkitysturvallisuudesta huolehtiminen on osa lääkehoidon prosessia. Lääkitykseen liittyvien vaaratapahtumien raportointi ja lääkitysturvallisuuden edistäminen ovat kaikkien lääkehoitoon osallistuvien tehtäviä.

Helsinki

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa **Lasten vastaanotossa** olevan lapsen saaman hoidon laatua ja turvallisuutta. **Riskinä** osastolla voi olla lääkehoidon toteuttamatta jääminen tai oikea-aikaisuudesta huolehtiminen. Tämä pyritään estämään ohjaajan tekemällä haastattelulla tulotilanteessa, missä kartoitetaan lapsen käytössä olevat lääkkeet. Huolimattomuus, kiire tai väsymys ovat esimerkkejä, jotka voivat pahimmillaan johtaa poikkeamiin lääkityksessä. Lääkityspoikkeama voi syntyä tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojauksen puutteesta. Lääkityspoikkeamat voivat olla lapselle kohtalokkaita. Lääkkeet voivat vaikuttaa pienillä lapsilla hyvin eri tavoin kuin aikuisilla, mikä johtuu lapsen elimistön suuremmasta nestepitoisuudesta aikuiseen verrattuna.

Turvallinen lääkehoito suunnitelmassa kuvataan kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi. Oulunkylän vastaanoton lääkehoitosuunnitelma on kuvattu Lastensuojelun laitoshoidon ja asumisharjoittelun lääkehoitosuunnitelmassa 19.2.2019.

Vastaanottoperheissä lapselle annetaan lääkärin lapselle määräämät lääkkeet ohjeen mukaan sekä tarvittaessa yleisimpiä käsikauppalääkkeitä niiden ohjeiden mukaan. Osastoilla on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätyt reseptilääkkeet lukituissa lääkekaapeissa. Vuorossa oleva työntekijä vastaa kunkin lapsen lääkehoidon toteutumisesta.

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.

Lasten vastaanotossa sijoitettavan lapsen tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin. Lapset tulevat vastaanottoon kriisitilanteista hyvinkin nopealla aikataululla, joten lapsen taustatiedot voivat olla vähäisiä. Lapsen terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti sekä vastaanottoperheissä että osastoilla. Kaikista alle kouluikäisistä laitokseen sijoitetuista lapsista tehdään lähete HUS Lasten sosiaalipediatrian yksikköön sijoitetun lapsen terveystarkastusta varten. Sosiaalipediatrian yksikkö kutsuu tarvittaessa lapsen ja terveystarkastukseen. Lapsen terveydentilan seuranta on hänestä kokonaisvaltaisesti huolehtimista ja siihen osallistuvat koko henkilökunta osastolla, sekä lapsen vanhemmat ja lapsi itse. Tarvittaessa käytetään kaikkien lasten osalta julkista terveydenhoitoa. Mikäli lapsen tilanne vaatii lastenpsykiatrista yhteistyötä, toimitaan heidän kanssaan yhteistyössä ja edistetään hyvän hoitokontaktin muodostumista. Virka-ajan jälkeen lapset käyttävät lastenklinikan päivystystä tarvittaessa.

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.

Lasten vastaanottoon sijoitettavat lapset voivat olla huonosti ravittuja, ruokailu on voinut olla satunnaista ja epäsäännöllistä ja ravinto yksipuolista. Ruoan merkitys lapsen terveydelle ja hyvinvoinnille on siten tärkeä osa lapsen huolenpitoa, usein myös arviointia.

Vastaanottoon sijoitetuilla lapsilla on säännölliset ruokailuajat ja ne ovat lasten tiedossa. Oulunkylän vastaanotossa on laitoskeittiö. Ruoka valmistetaan toimialan suositusten mukaisesti. Ateriat ovat säännöllisiä ja aterioiden välillä ei yleensä ruokailla (aamupala, lounas, välipala, päivällinen, iltapala). Vauvat ruokitaan aina vauvatahtisesti. Lapsilla yöaikaisen paaston pituus on enintään 11 tuntia. Vastaanottoperheissä lapset saavat säännöllisen ja monipuolisen kotiruoan. Elintarvikelakia ei sovelleta kotona tapahtuvaan ruoanvalmistukseen. Kotonaan sijaishuollon palveluja antavalta henkilöltä ei vaadita ruokahuollon omavalvontasuunnitelmaa eikä osaamistodistusta.

Lasten ravitsemustilaa sekä vastaanottoperhetoiminnassa että laitospaastossa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan Efficiaan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon.

Vastaanottoperhetoiminnan tapaamistiloissa on mahdollisuus lämmittää perhehoitajan tai läheisten lapselle tuomaa ruokaa tapaamisten yhteydessä.

Lapset voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Lapselle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-allergioiden suhteen.

Mikäli lapsen tulotilanteen kartoitus ei ole ollut riittävän kattavaa ja 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 tulohaastattelun olla riittävän kattava ja tiedon siirron oltava ajantasaista laitospaastotilan henkilökunnalle.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniaatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Helsinki

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Lasten vastaanottoon sijoittuvat lapset saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveysriski. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä, esim. täiepidemian ehkäisemiseksi.

Lasten vastaanotossa noudatetaan yleisiä hygieniaohteita ja toimintatapoja. Osastoilla ja kiinteistöissä on laitoshuollon henkilökuntaa, joka hoitaa ylläpitosiivouksen. Lisäksi yläpölyt puhdistetaan vähintään kerran vuodessa. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Osastoilla työskenteleviltä edellytetään hygieniapassi.

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 hygieniaohteita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

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

Muut palvelut

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.

Lasten vastaanoton lyhytaikaiset sijaiset saadaan Seuresta. **Riskinä** on, että sijaispooli ei ole riittävä tai sijainen ei ole aina riittävästi perehdytetty. Pyritään vaikuttamaan sijaispoolin riittävyteen raportoimalla Seuren johtoa. Pyritään käyttämään niitä sijaisia, jotka parhaiten tuntevat osaston lapset ja osaston tilanteen.

Lasten vastaanotossa ylläpitosiivouksesta vastaa HUS Desikon laitoshuoltajat. Kiinteistöhoitopalvelut saadaan Vastaanottoperhetoimintaan Palmialta ja Oulunkylän vastaanottoon Talosykkeeltä. Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus. **Riskinä** on, että pyydettyä palvelua ei saada tai se tulee viipeellä. 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 esimies vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali- ja terveystoimialan 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 terveystoimiala 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.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Lasten vastaanotossa henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Lastenkodin johtaja	1
Oulunkylän vastaanotto	
Vastaava ohjaaja	3
Eryityssosiaalityöntekijä	1
Psykologi	1
Ohjaaja	22
Sairaanhoitaja	3

Helsinki

Vastaanottoperhetoiminta	
Johtava ohjaaja	1
psykologi	1
Sosiaaliohjaaja	10
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 noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

Lasten vastaanotossa lasten hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seura Henkilöstöpalvelun kautta. Yli kaksi viikkoa kestävätkä sijaisuudet pyritään täyttämään työsopimusperusteisesti omalla rekrytoinnilla. Eriyisen vaativissa asiakastilanteissa on mahdollista käyttää tilapäistä lisätyövoimaa ohjeistuksen mukaisesti sekä osastotyössä että vastaanottoperhetoiminnassa perhehoitajien tukena. Riittävä sijaisten määrä pyritään varmistamaan yhteistyössä Seuren kanssa.

Palvelujen asiakasohjauksen sosiaalityöntekijät vastaavat perhehoitajien rekrytoinnista, perheselvityksestä ja valmennuksesta. Myös vastaanottoperhetoiminnan henkilökunta osallistuu perhehoitajien valmennukseen. Valmennus koostuu 4-6 tapaamisesta, joista osa on kotikäyntejä.

Vastaanottoperhetoiminnan sosiaaliohjaajat tukevat ja valvovat perhehoitajien toimintaa.

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.

Helsinki

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

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia sekä 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 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.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. **Lasten vastaanotossa** esimiehet keräävät tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot Tartuntalain mukaisten rokotustodistusten säilyttämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa lastenkodin johtaja. Rokotussuojatiedot säilytetään rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa lastenkodin johtajan työhuoneessa.

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

Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta. Sijaisten käyttö voi tuottaa tilanteen, jossa ei ole mahdollista tarkistaa henkilön tartuntalain mukaista rokotesuojaa. Tätä voidaan ennakoida palkkaamalla sijaiset Seure Henkilöstöpalvelujen kautta.

Tartuntalain rokotevelvoite koskee Lasten vastaanotossa laitosvastaanottoa, ei vastaanottoperhetoimintaa.

Helsinki

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Vastaanottoperhetoiminta: Toimitilat ovat osoitteessa Riihenkulma 4, rakennuksessa A. Tiloissa on varattu kolme huonetta, olohuone, keittiö ja kylpyhuone lasten ja heidän läheistensä tapaamisia varten. Henkilökunnan käytössä on yhdeksän työhuonetta, sosiaalityilat. Lisäksi käytössä on varastotilaa ja piha-alue. Perhehoitajia on n. 40. Suurin osa perhehoitajista asuu omissa kodeissaan. Perhehoitajien käytössä on myös lastensuojelun välivuokraamia asuntoja.

Oulunkylän vastaanotto: Oulunkylänperhekuntoutuskeskus osoitteessa Harjantekijäntie 2, on 2010 joulukuussa valmistunut talo, jossa on yhteiskäytössä olevat sauna, takahuone, liikuntasali, bändihuone, toiminnallinen terapiatila askarteluun. Talossa on laitoskeittiö ja iso ruokasali sekä kussakin pirtissä omat kylpyhuoneet, keittiö-ruokailutila ja lasitettu parveke. Talo sijaitsee kauniilla vehreällä isolla tontilla, jossa on tilaa ulkoleikkeihin ja alueella on aidattu leikkialue. Pihassa on myös grillikatso. Kolmella osastolla (pirtillä) Punapirtti, Sinipirtti ja Keltapirtti on käytössään tilat seitsemälle lapselle. Yhdellä osastolla Keltapirtissä on yksi kahden hengen huone, jonka lapset joutuvat jakamaan keskenään. Muille lapsille löytyy kaikilta osastoilta oma huone. Lasten käytössä on myös kaikissa pirtteissä pelihuone, jota käytetään myös askarteluun ja muuhun toimintaan. Kaikissa pirtteissä on henkilökunnan käyttöön toimistotila.

Kiinteistöpalvelut on ulkoistettu. Malmilla vastaanottoperhetoiminnan teknisistä sisätoista ja ulkotöistä vastaa Pamia ja Oulunkylässä Talosyke. Palveluun liittyy toistuvia työsuorituksia, kohdekierroksia sekä käyttäjän toimesta tehtäviä palvelupyynnöitä. Palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Järjestelmään henkilökunnalla on käyttöoikeus. Riskinä on, että palvelupyynnöihin ei aina vastata toivomallamme tavalla, tehdyistä töistä ei saada tietoa tai pyydetty toimenpiteet viivästyvät tai että toteutus ei täytä laadullisia odotuksia. Tarvittaessa esimiehet reklamoivat tai johtaja on yhteydessä isännöitsijään.

Vastaanotossa tilatarpeet voivat muuttua esim. asiakasprofiilien muuttuessa. Tilahallinnon järjestelmä näissä tilanteissa on byrokraattinen. Riskinä on, että pienetkin toiminnalliset muutokset jumiutuvat byrokratian rattaisiin, päätöksiä joudutaan odottamaan kohtuuttoman kauan tai ei saada toivottuja toimintaa tukevia tilaratkaisuja.

10.2 Kuljetukset

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

Taksipalveluja käytetään lähinnä kiireellisiin asiakaskuljetuksiin ja koulukyydityksiin. Koulukyydityksiä koskeva ohjeistus on osastoilla. Asiakaskuljetuksiin tarkoitettuja taksikortteja säilytetään osastoilla. Henkilökunnalle on varattu taksikortteja lähinnä tilanteisiin, jolloin ei ole julkista liikennöintiä. Henkilökunnan taksinkäyttö edellyttää johtajan lupaa. Henkilökunnan

taksimatkojen laskut hyväksyy lastensuojelun palvelujen päällikkö, asiakaskuljetukset lastenkodin johtaja.

11 Tietoturva ja tietosuoja

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

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen 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.

Lasten vastaanoton 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- ja terveystoimen lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Effica, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Effica YPH sovellukseen rekisteröityy tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esimiehen velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi.

Kirjaamisen avulla tehdään lastensuojeluprosessi näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen kuin työntekijän oikeusturva. Kirjauksiin voidaan aina palata. Lapsi saattaa lukea häntä koskevat kirjaukset vasta vuosikymmenten jälkeen. Kirjauksien avulla lapsi voi myöhemmin rakentaa itselleen elämäntarinaansa. Kirjaaminen ja kirjausten lukeminen on työntekijän velvollisuus. Kirjaaminen tulee olla lapsen ja huoltajan tiedossa. Lastensuojelulain 33 § mukaan ”Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.” Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö

Helsinki

ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina”. Määrämuotoisia asiakirjoja ovat mm. hoito- ja kasvatussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Samassa laissa määritellään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä.

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

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

Vastaanottoperhe toiminnassa perhehoitajat kirjaavat havainnot lapsesta ja vastaanottoperhe toiminnan sosiaaliohjaajat tekevät tarvittavat kirjaukset Efficaan. Tietoturvasasiat käsitellään perhehoitajien perehdyttämisen yhteydessä.

11.1 Tietosuojan vaatimuksen mukaisuuden osoittaminen

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

Lasten vastaanoton omavalvontasuunnitelman tietosuoja koskevat käytännöt on kuvattu liitteessä 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.

Lähiesimies valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia

Helsinki

käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesimies valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Päivi Vilkki, paivi.vilkki@hel.fi.

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

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Lisäksi omavalvontasuunnitelma käsitellään ja arvioidaan YT-kokouksissa vuosittain.

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 www.hel.fi/sote.

13. Arkistointi

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

14. Suunnitelman hyväksyntä

Aki Partanen

Lastenkodin johtaja

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

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

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

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

Helsinki

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Helsinki

- 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 pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut v. 2018

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus) alettiin soveltaa 25.5.2018. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Muu kansallinen lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan tietosuoja-asetusta myöhemmin. Tietosuoja-asetuksen soveltamisen alkaessa henkilötietolaki poistuu. Henkilötietolaissa on ollut paljon samoja säännöksiä kuin uudessa tietosuoja-asetuksessa, joten asioita säilyy paljon samoina. Mm. henkilön oikeudet saada omat tietonsa ja vaatia niiden korjaamista ovat jo nyt olemassa ja tulevat säilymään.

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuoja-asioiden vastuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuoja-asioissa. Sosiaali- ja terveystoimen vastuhenkilöiksi on nimetty Ilkka Saskov (tietosuoja) ja Markku Havukainen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuhenkilön tulee olla virkasuhteessa. Lastensuojelun rekisterin vastuhenkilö 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, verkkotunnistieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.

Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Vastaanotto toiminnassa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Effica-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Vastaanotossa asiakastietoja käsitellään Effica-

Helsinki

asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat esim. päivittäiskirjaukset, vireillepanot, työskentely-yhteenvedot ja lastensuojelulain mukaiset rajoituspäätökset. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Effica-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan vastaanotossa työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään ja ne haetaan esimiehen puolla ja lastenkodin johtajan hyväksynnällä. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Vastaanoton työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, kuten toisten lastenkotiin sijoitettujen lasten tai asiakkaan sisarusten etu- tai sukunimiä, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Effica-tunnusten sulkemisesta. Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Effica-järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Sijoituksen päätyttyä lapsen asiakirjat toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustuakseen itseään koskeviin asiakirjoihin.

Henkilökuntaa koskevat tieto on keskitetty ehijat-järjestelmään, jota käyttävät yksiköiden toimistosihteerit. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. Toimistosihteerit noudattavat kaupungin arkistointisääntöjä sekä niiden osoittamia säilyttämisen aikarajoja.

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

Lapsella on oikeus saada häntä koskevat päätökset kirjallisena itselleen. Vastaanoton henkilökunta käy päätökset läpi yhdessä lapsen kanssa ja varmistaa että lapsi ymmärtää tehdyn päätöksen perusteluineen. Lapselle myös kerrotaan hänellä olevasta valitusoikeudesta koskien häntä koskevia päätöksiä.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

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

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on

Helsinki

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.

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

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

Erityiset henkilötiedot

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

Vastaanottotoiminnassa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla. Vastaanottolaitoksissa työskentelee oman henkilökunnan lisäksi myös muiden työnantajien palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa, kuten HUS:n laitoshuoltajia sekä Palmian huoltohenkilökuntaa. Avustava henkilökunta ei käsittele asiakastietoja eikä heidän läsnä ollessaan puhuta asiakkaiden asioista. Arkisissa tilanteissa he näkevät lapsia osastoilla, mutta heitäkin koskee salassapitovelvollisuus.

Henkilötunnuksen käsittely

Vastaanottotoiminnassa henkilötunnuksen käsittely perustuu laissa säädetyn suorittamiseksi. Henkilötunnuksia käsitellään vain silloin kuin se on välttämätöntä.

Helsinki

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.

Vastaanoton henkilökuntaa ja perhehoitajia 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.

Vastaanottoiminnassa 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

Helsinki

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- ja terveystoimen arkistoon, jonne paperiset asiakirjat on toimitettu. Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216. Varsinaiset tietopyynnot pyydetään kirjallisena (kirje), ei sähköposti, tietoturvan takia. Tietopyynnot pyydetään osoitteella Sosiaali- ja terveystoimi arkistopalvelut PL 6060 00099 Helsingin kaupunki.

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

Helsinki

ja kehitystasonsa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö päättää, onko lapsi kykenevä kieltämään tietojen luovutuksen kyseisessä asiassa. Ikäraja ei laeissa ole.

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

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

Salassapitosäännökset

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

- Sivullisia ovat tahot, joilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta salassa pidettävän tiedon saantiin. Näitä voivat olla samassa viranomaisessa toimivat eri yksiköiden viranhaltijat.
- Vaitiolovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun työsuhde tai tehtävien hoitaminen on päättynyt. 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. Asiakaslaki 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. Vastaanoton 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.

Tietosuojaan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Osoitusvelvollisuuden osoittaminen voi tapahtua yksiköittäin hyvin eri tavoin. **Yleisesti on oleellista, että voidaan osoittaa, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja asiakkaiden/potilaiden henkilötiedoista pidetään mahdollisimman hyvää huolta.**

Selvityksessä tulee pohtia osoitusvelvollisuuden pohjana olevia tietosuoja-asetuksen periaatteita:

- Käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
- Käsittelyn käyttötarkoitussidonnaisuus
- Tietojen minimointi
- Täsmällisyys
- Säilytyksen rajoittaminen
- Tietojen eheys ja luottamuksellisuus

Helsinki

(Nämä on avattu tarkemmin tietosuojasetuksen 5 artiklassa)

Käsittelytoimien turvallisuutta voi miettiä ainakin seuraavien apukysymysten avulla:

- Mitkä ovat käsittelyn tarkoitukset?
- Mitä henkilötietoja ja minkä henkilöryhmien tietoja käsittelette?
- Luovutetaanko henkilötietoja muille tahoille?
- Onko henkilötietojen poistot suunniteltu ja asiakirjojen säilytysajat tiedossa?
- Millaisia turvatoimia säilytetyille henkilötiedoille on?
- Muita henkilötietojen suojaan vaikuttavia asioita?