



# **Lastensuojelun sosiaalityön omavalvontasuunnitelma**



ESIPUHE .....	4
1 Toimintayksikköä koskevat tiedot .....	5
2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot .....	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi .....	7
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	8
3.1 Toiminta-ajatus .....	8
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	8
3.3 Lastensuojelun sosiaalityön toiminta-ajatus .....	9
4 RISKINHALLINTA .....	11
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	11
4.2 Riskinhallinnan työnjako .....	12
4.3 Riskien tunnistaminen .....	13
4.4 Riskien käsitteleminen .....	13
4.5 Korjaavat toimenpiteet .....	13
4.6 Muutoksista tiedottaminen .....	13
4.6.1 Lastensuojelun sosiaalityön riskinhallinta .....	13
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	14
5.1 Palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelun asiakkuus .....	14
5.2 Lastensuojelun päätökset .....	15
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen .....	15
5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet .....	16
5.5 Asiakkaan kohtelu lastensuojelun sosiaalityössä .....	16
5.6 Palautteen kerääminen .....	17
5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	17
6 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	18
6.1 Neuvontanumerot .....	18
6.2 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info .....	18
6.3 Sosiaaliamies .....	19
6.5 Muistutukset ja kantelut .....	20
7 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	20
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	20
7.2 Ilmoitusten käsittely .....	21
7.3 Lapsen osallisuus ja mielipiteen selvittäminen .....	21
7.4 Sosiaalityöntekijän ja lapsen kahden keskinen tapaaminen .....	21
7.5 Läheisverkoston kartoittaminen .....	22
7.6 Monialainen yhteistyö .....	23
7.7 Asiakassuunnitelmat .....	23
7.8 Asiakkaan avoimuuden tukitoimet .....	24
7.9 Kiireellinen sijoitus .....	25
7.10 Huostaanotto .....	26
7.11 Sijaishuoltapaikan valinta .....	26
7.12 Asiakastietojen kirjaaminen .....	26
7.13 Huostaanotetun lapsen sosiaalityö .....	27
7.14 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut .....	27
8 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN HENKILÖSTÖ .....	28
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	28
8.1.1 Avoimuuden sosiaalityön/sijoituksen sosiaalityön henkilöstön määrä ja rakenne .....	28
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet .....	29
8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	29
8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen .....	29
8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella (Tämä kohta tarkentuu myöhemmin) .....	30



9	TOIMITILAT .....	30
9.1	Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	30
9.2	Tilojen käytön periaatteet.....	31
9.3	Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta .....	31
10	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	32
10.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö (Nämä ao. tekstit koonnut Alli Uusijärvi, onko riittävät?).....	32
10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys .....	33
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste .....	33
10.4	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	33
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....	33



## ESIPUHE

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

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

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seurantaa. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi viraston käyttösuunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston yhdistetty omavalvonta- ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on virastotason puitesuunnitelma. Toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän suunnitelman rungon mukaan soveltaen sitä omaan toimintaansa niin, että tämä pohja on otsikoineen kaikille yhteinen ja yksiköt tarkentavat omia tietojaan lisäämällä tähän pohjaan tai jättämällä pois sellaiset khdat, jotka eivät liity ko. yksikön toimintaan..

Viraston yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain:

Lastensuojelun sosiaalityö  
Tehostettu perhetyö/perhetyö  
Perhekuntoutus  
Muut perheiden tukipalvelut  
Lasten kriisityö ja vastaanotto  
Nuorten kriisityö ja vastaanotto  
Perhehoito  
Lastenkotitoiminta

Saila Nummikoski  
Lastensuojelun johtaja  
Sosiaali- ja terveysvirasto



## **1 Toimintayksikköä koskevat tiedot**

### **Toimintayksikön vastaavat esimiehet**

Lastensuojelutarpeen arviointi  
Terhi Leino, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö  
Riitta Vartio, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

Lastensuojelun sijoituksen sosiaalityö  
Ritva Mantila, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

Saila Nummikoski  
Lastensuojelun johtaja



## 2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot

#### Lastensuojelutarpeen arviointi

Jaana Toivo, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Iiris Ahtola, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste  
Outi Harju-Koskelin, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste  
Pia Valkonen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste  
Monika Possnauer, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkeskuksen toimipiste  
Tiina Mustonen, johtava sosiaalityöntekijä, Kivikon toimipiste  
Iitu Kuusniemi, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste

#### Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö

Anne Grönholm, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Eeva Tuovinen, , johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Anneli Laurila, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste  
Leila Skruf, johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan toimipiste  
Anne Carlander, , johtava sosiaalityöntekijä, Lännen toimipiste  
Anne Viljanen, , johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste  
Mia Manninen, , johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste  
Seija Marin, , johtava sosiaalityöntekijä, Itäkeskuksen toimipiste  
Bettina von Kraemer, , johtava sosiaalityöntekijä, Itäkeskuksen toimipiste  
Sanna Teiro, johtava sosiaalityöntekijä, Kivikon toimipiste  
Carita Heinäsmäki, johtava sosiaalityöntekijä, Kivikon toimipiste  
Tiina Nurminen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste  
Tuija Huikuri, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste  
Tarja Pelkonen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin toimipiste  
Aimo Jauho, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste  
Riikka Pyykönen, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan toimipiste

#### Lastensuojelun sijoituksen sosiaalityö

Marja Turunen, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Anne Herzig, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Anne Nuolikoski, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Sari Säilynoja, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Soili Lehtonen, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste  
Leila Lounesto, johtava sosiaalityöntekijä, Sturenkadun toimipiste  
Aule Lille, johtava sosiaalityöntekijä, Sturenkadun toimipiste  
Kirsti Mylläri, johtava sosiaalityöntekijä, Sturenkadun toimipiste



## **2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi**

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla 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](http://www.hel.fi/sote) sekä toimintayksikköjen omilla verkkosivuilla.



### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### 3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveysviraston perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Viraston toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Palvelu on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään toimintakykyään. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Virasto on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

#### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Helsingin lastensuojelun sosiaalityöntekijät noudattavat omassa työssään Helsingin kaupungin arvoja sekä lastensuojelulain toimintaperiaatteita ja arvoja sekä sosiaalityön eettisiä ohjeita.

Helsingin kaupungin arvot ovat

- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

#### Sosiaali- ja terveysvirastossa arvot tarkoittavat

##### Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveyspalvelujamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate ”*Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?*”

##### Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten





- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestäväää kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

### **Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus**

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimemme rakentavat luottamusta"*

### **Taloudellisuus**

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

### **Turvallisuus**

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

### **Osallisuus ja osallistuminen**

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämässä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman asiakastietojensa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat hyvinvointia"*

### **Yrittäjämielisyys**

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaistaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa *"Intohimo parempaan"*

## **3.3 Lastensuojelun sosiaalityön toiminta-ajatus**

### **+ Laadukas lastensuojelu Helsingissä**



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

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

### **Lastensuojelun sosiaalityön keskeiset periaatteet**

Lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsen vanhemman ja muun huoltajan tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi siten kun lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (361/1983) säädetään (Lastensuojelulaki 2§).

Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. (Lastensuojelulaki 4§).

Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
  - 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon;
  - 3) taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen;
  - 4) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
  - 5) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen;
  - 6) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan; sekä
  - 7) kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.
- (Lastensuojelulaki 4§.)

Lastensuojelun palvelua ohjaa periaate toimia lievimmän toimenpiteen mukaan. (Hallintolaki 6§).

Lastensuojelun sosiaalityössä noudatetaan YK:n lasten oikeuksien sopimusta. Sopimus on hyväksytty YK:n yleiskokouksessa vuonna 1989. Suomi on saattanut sopimuksen voimaan laila vuonna 1991 (SopS 59 ja 60/1991). Lapsen oikeuksien sopimus on kansainvälinen ihmiso-



keussopimus, joka asettaa sopimusvaltioille veloitteen kunnioittaa ja noudattaa siinä taattu lapsen oikeuksia ja myös veloitteen saattaa kansallisen lainsäädäntönsä vastaamaan sopimuksessa vahvistettuja oikeuksia

## 4 RISKINHALLINTA

### 4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Viraston linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan toimivuuden edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa virastopäällikkö ja linjajohto vastaavat asiakasturvallisuudesta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakas-turvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat sen toteutumista osana muuta toimintaa. Osastopäälliköt ja toimistojen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja esimiehet osallistuvat monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saavat palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten.

Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä turvallisuuskoulutuksia.

Jokaisessa lastensuojelun sosiaalityön toimipisteessä on ajantasaiset turvallisuusohjeet asiakasturvallisuuden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Turvallisuusohjeessa on nimetty turvallisuuden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot. Turvallisuusohjeet päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskulttuurille.



Pyydämme toimistossamme asioivia ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdan/t tai ilmeisen epäkohdan uhan sosiaalityöntekijälle, johtavalle sosiaalityöntekijälle tai lastensuojelun sosiaalityön päällikölle

#### 4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä<sup>1</sup> määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje<sup>2</sup> määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Viraston oma ohjeistus<sup>3</sup> kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden, johon kuuluvat työsuojelu, työterveyshuolto ja yhteistoimintarakenteet.

Sosiaali- ja terveysviraston kaikissa toimipisteissä on kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä toteutetaan erillistä vaarojen arviointi-ohjelmaa, jonka tarkoituksena on uhka- ja vaaratilanteiden ennalta ehkäisy, turvallisuuspoikkeamien havaitseminen, ohjeiden ylläpitäminen, tiedottaminen ja turvallisuuden seuranta. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

<sup>1</sup> Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

<sup>2</sup> Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

<sup>3</sup> Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014



### 4.3 Riskien tunnistaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen SosPro-järjestelmän kautta, liite 1. Sosiaalihuoltolain edellyttämän työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

### 4.4 Riskien käsitteleminen

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 läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai asianosaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. Sospro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. SosPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 1: SosPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysvirastossa.

### 4.5 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.

SosPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 7.9.

### 4.6 Muutoksista tiedottaminen

Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

#### 4.6.1 Lastensuojelun sosiaalityön riskinhallinta

Jokaisella toimipisteellä on oma riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma. Lastensuojelun toimipisteissä on säännölliset tiimi- ja toimipistekokoukset, joissa riskitilanteista keskustellaan yhdessä, niitä analysoidaan ja mietitään korjaavia toimenpiteitä. Esimiehet ottavat lastensuojelutyöhön liittyvät riskit huomioon työnjaossa. Sosiaalityöntekijöille varataan säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa, jossa yhtenä teemana on työssä mahdollisesti kohdatut riskitilanteet.



Useissa lastensuojelun toimipisteissä vahtimestarin tehtäviä suorittaa vartija. Toimipisteissä, joissa vartijapalveluita ei ole käytössä, on varauduttu riskitilanteisiin teknisin apuvälinein ja toimipisteen ovea pidetään lukittuna.

Lastensuojelun sosiaalityössä muutoksista tiedotetaan sosiaali- ja terveysviraston Intra-sivuilla ja esimiestyön kautta, esimerkiksi perhe- ja sosiaalipalvelujen päällikön blogissa. Lastensuojelun sosiaalityön päälliköt tiedottavat muutoksista esimieskokouksissa, yhteistoimintakokouksissa ja sähköpostitse, ja lastensuojelun johtaja on järjestänyt tarvittaessa henkilöstölle kyselytunteja.

Sosiaalityöntekijät tiedottavat asiakkaille henkilökohtaisesti muutoksista sovitulla tapaamisilla. Lastensuojelu voi tarvittaessa tiedottaa kirjeitse ja internetsivuilla asiakkaille edessä olevista muutoksista.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **5.1 Palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelun asiakkuus**

Lastensuojeluasiassa asiakkaana on lapsi. Lastensuojelulain mukaan lapsi on alle 18-vuotias. Lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Helsingin kaupungin lastensuojelun sosiaalityö on organisoitu palveluprosessissa lastensuojelutarpeen arvioinnin jaokseen, lastensuojelun avohuollon sosiaalityön jaokseen, sijoituksen sosiaalityön jaokseen ja nuorten jälkihuoltoon. Lastensuojelun asiakkaan sosiaalityö siirtyy palvelutarpeensa mukaisesti jaoksesta toiseen.

Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Helsingissä lastensuojeluasia tulee vireille palvelutarpeen jaokseen, jos lapsella ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Jos lapsella on lastensuojelun asiakkuus, lastensuojeluasia ohjataan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Lisäksi on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita.

Arvion lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Arviointi tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Arvioinnin tekemiseksi sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin hen-





kilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään. (Lastensuojelulaki 26§)

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että:

- 1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka
- 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja
- 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhtyy kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan tässä laissa tarkoitettuja palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Helsingissä lastensuojelun asiakkuutta tarvitsevien lasten sosiaalityönasiakkuus siirretään palvelutarpeen arvioinnin jaoksesta lastensuojelun avohuollon sosiaalityön jaokseen. Helsingin lastensuojelun sosiaalityön asiakkuus voi alkaa myös asiakkuuden siirtona toisesta kunnasta tai erityistapauksena toisesta maasta.

## 5.2 Lastensuojelun päätökset

Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle ottaen kuitenkin huomioon, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään. (Lastensuojelulaki 27§)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (*lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä*), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa ([817/2015](#)) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö

Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettua vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

Lastensuojelun sosiaalityössä tehdään lastensuojelulain mukaisesti päätöksiä monipuolisista avohuollon tukitoimista, avohuollon sijoituksista, kiireellisistä sijoituksista, huostaanotoista, sijaishuoltopaikan muutoksista ja sijaishuoltoon sijoitetun lapsen rajoittamistoimenpiteistä. Lastensuojelun asiakkaan olevalle lapselle tehdään aina valituskelpoinen päätös palveluista ja jokaisessa päätöksessä toteutetaan lastensuojelulain mukainen asiaan osallisten kuuleminen.

## 5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne



huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. (Lastensuojelulaki 20§)

Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta. Mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua. (Lastensuojelulaki 20§)

Kaksitoista vuotta täyttäneellä lapsella on oikeus käyttää huoltajan tai muun laillisen edustajan ohella erikseen puhevaltaansa itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Joissakin tilanteissa lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista ja avustettava virkansa puolesta lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori oikeusavun piiriin taikka huolehdittava siitä, että lapselle haetaan 22 §:ssä tarkoitetuissa tilanteissa edunvalvojaa. (Lastensuojelulaki 24§)

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tulee olla edustettuna lapsen tekemäksi ilmoitetun rangaistavan teon esitutkinnassa ja tuomioistuinkäsittelyssä sekä käsiteltäessä oppivelvollisen lapsen koulusta erottamista koskevaa asiaa opetustoimesta vastaavassa toimielimessä, jolle sosiaalihuollosta vastaava toimielin arvioi läsnäolon olevan ilmeisen tarpeetonta. Toimielimen tulee tarvittaessa ohjata lapsi rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetun lain (1015/2005) mukaiseen sovitteluun. (Lastensuojelulaki 24§)

#### **5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Lastensuojelun sosiaalityön asiakkaan terveen kasvun ja kehityksen tukeminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojelun sosiaalityön asiakkaana olevan lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa lastensuojelulaissa tarkoitettuihin syytyksin vain silloin, kun lapsella on voimassa kiireellinen sijoituspäätös tai huostaanottopäätös.

#### **5.5 Asiakkaan kohtelu lastensuojelun sosiaalityössä**

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin<sup>1</sup> ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyy-

<sup>1</sup> Arvot on käsitelty kohdassa 2.2





tymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- asiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

### **5.6 Palautteen kerääminen**

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän läheisiltään myös yksikköjen asiakaspalautelaatikoihin jätettyjen viestien sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautetta kerätään säännöllisillä asiakaspalautekyselyillä.

### **5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.



## 6 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### 6.1 Neuvontanumerot

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

**Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006.** Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

**Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222** antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

**Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023.** Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

### 6.2 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



Virka-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Virka-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kursseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

- tule käymään Virka-infossa kaupungintalolla, Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- soita Virka-infoon, puhelin (09) 310 11 111 (ma-pe 9–15)
- lähetä sähköpostia osoitteeseen [virkainfo@hel.fi](mailto:virkainfo@hel.fi)
- lähetä verkkosivuilla kysymys tai palautetta <http://www.hel.fi/palaute>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa [www.hel.fi](http://www.hel.fi) (suo-



meksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

### 6.3 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensimmäisessä ongelmallisesta asiasta kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

#### Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa<sup>1</sup>
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

- ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12
- puh. 09 310 43365

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A

Sähköpostiosoite [sosiaaliasiamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies(at)hel.fi)

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliasiamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaaliasiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

### 6.4 Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

<sup>1</sup> Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§



## 6.5 Muistutukset ja kantelut

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

Muistutus osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle ja jätetään kaupungin kirjaamoon (**Käyntiosoite** POHJOISESPLANADI 11-13 HKI 17 **Postiosoite** PI 10,00099 HELSINGIN KAUPUNKI)

Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaisille, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Helsingin kaupungilla on oma sisäinen ohjeistus vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveysvirastossa asiakkaille, heidän läheisilleen, sosiaali- ja terveysviraston tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveysviraston toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Kantelu on viranomaisen toimintaa valvovalle elimelle (Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Eduskunnan oikeusasiamies) osoitettu valitus viranomaisen toiminnasta.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi, siitä kun asia on tullut yksikön tietoon. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan välittömästi.

## 7 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Lastensuojelun sosiaalityön tehtävänä on asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Helsingin lastensuojelun sosiaalityötä toteutetaan laadukkaasti, turvallisesti ja asianmukaisesti. Lastensuojelun sosiaalityön laatu, turvallisuus, asianmukaisuus ja asiakaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta.

Lastensuojelun sosiaalityön asiakasprosessien omavalvonnan tärkeitä varmistettavia osa-alueita ovat lastensuojeluilmoitusten käsittely ja lapsen välitön kiireellisen lastensuojelun tarve, lapsen osallisuus omassa asiassaan ja mielipiteen selvittäminen, sosiaalityöntekijän ja lapsen kahden keskinen tapaaminen, läheisverkoston kartoittaminen, monialainen yhteistyö eri auttajatahojen kanssa, asiakassuunnitelmien sisältö ja ajantasaisuus, lapsen avohuollon tukipalvelujen sopivuus, riittävyys ja saatavuus, kiireellinen sijoitus, sijaishuollon muutos, huostaanotto ja



perhe- tai laitossijoituksessa olevan lapsen sosiaalityö.

## 7.2 Ilmoitusten käsittely

Lastensuojelun asiakkuudessa olevien lasten lastensuojeluilmoitukset ohjataan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sosiaalityön jaokseen. **Jokainen sosiaalityön jaos on varmistanut ilmoitusten arvioinnin ja välittömän käsittelyn ja kiireelliseen lastensuojelun tarpeeseen vastaaminen on turvattu.** Lastensuojelun organisoinnilla on järjestetty jokaisessa toimipisteessä ilmoitusten käsittely aina lastensuojelulain mukaisesti riippumatta siitä, onko lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä muissa tehtävissä, lomilla tai onko sosiaalityöntekijä vaihtunut. Lastensuojelun toimintayksiköstä löytyy aina ilmoituksen käsittelystä ja arvioinnista vastuussa oleva työntekijä mm. päivystysjärjestelyillä ja varallaolojärjestelyillä. Lapsen asioita ja tuen tarvetta arvioivan sosiaalityöntekijän tukena toimii oma esimies sekä jaoksen muut sosiaalityöntekijät.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat ilmoitusten käsittelyssä ja lastensuojelutarpeen arvioinnin toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat sosiaalityöntekijöitä ja ilmoitusten käsittelyä ja kiireellisen lastensuojelun toteutumista.

## 7.3 Lapsen osallisuus ja mielipiteen selvittäminen

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. (Lastensuojelulaki 20§)

Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta. Mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua. (Lastensuojelulaki 20§)

Lapsen osallisuuden varmistaminen ja lapsen mielipiteen selvittäminen kuuluvat lastensuojelun sosiaalityön kaikkiin prosessin vaiheisiin ja kaikkeen työskentelyyn. Lastensuojelulain mukaisissa päätöksissä on tarkoin säännelty erikseen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat lapsen osallisuuden ja mielipiteen selvittämisen toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat ja valvovat sosiaalityöntekijöitä lapsen osallisuuden ja mielipiteen selvittämisen toteuttamisessa.

## 7.4 Sosiaalityöntekijän ja lapsen kahden keskiiset tapaamiset



Lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. (13.12.2013/976)

Lapsen henkilökohtaisten tapaamisten järjestämisessä on pyrittävä yhteistoimintaan huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa.

Sosiaalityöntekijällä tai muulla lastensuojelun työntekijällä on tarvittaessa oikeus tavata lapsi myös ilman huoltajan suostumusta, jos sen arvioidaan olevan lapsen ikä, kehitys tai olosuhteet muutoin huomioon ottaen lapsen edun mukaista. Lasta koskeviin asiakirjoihin on kirjattava syyt, jotka ovat edellyttäneet lapsen tapaamista vastoin huoltajan suostumusta. Huoltajalle on ilmoitettava tapaamisesta, jollei se ole selvästi vastoin lapsen etua. (Lastensuojelulaki 29§)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat lapsen henkilökohtaisten tapaamisten toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat ja valvovat sosiaalityöntekijöitä lapsen kahden keskisten tapaamisten toteutamisessa.

### **7.5 Läheisverkoston kartoittaminen**

Läheisverkoston kartoittamisella tarkoitetaan sen selvittämistä, miten omaiset tai muut asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat asiakkaan tukemiseen. Läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai tarvittaessa muulloin asiakkuuden aikana. Kartoittamisen voi tehdä ilman asiakkaan suostumusta vain, jos:

- 1) asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan ja tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi; tai
- 2) tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi.

Kartoittamisen yhteydessä selvitetään tarvittaessa omaisten ja läheisten mahdollinen tuen tarve. (Sosiaalihuoltolaki 43§)

Läheisverkoston kartoittamisesta säädetään myös lastensuojelulaissa. Ennen lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle on selvitettävä lapsen vanhemman, jonka luona lapsi ei pääasiallisesti asu, sukulaisten tai muiden lapselle läheisten henkilöiden mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan tai muutoin osallistua lapsen tukemiseen. Selvittäminen voidaan jättää tekemättä, jos sitä ei asian kiireellisyyden tai muun perustellun syyn vuoksi ole tarpeen tehdä. Lapsen asuminen ja sijoituspaikkaa koskeva asia on ratkaistava aina lapsen edun mukaisella tavalla.

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tulee ryhtyä toimenpiteisiin lapsen huollon järjestämiseksi vanhempien välisellä sopimuksella tai tuomioistuimen päätöksellä, jos tätä on lapsen edun kannalta pidettävä aiheellisena.

Henkilölle, jolle on uskottu lapsen huolto lapsen vanhempien ohella tai sijasta ja jonka luona lapsi asuu, tulee tarvittaessa turvata perhehoitajalain (312/1992) 4 §:n 1 ja 2 momentissa mainitut edellytykset lapsen hoitamiseksi ja kasvattamiseksi. (Lastensuojelulaki 32§)

Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen läheisiä pyritään saamaan alpsen tueksi asiakasprosessin joka vaiheessa. Lastensuojelun sosiaalityössä on käytössä erityisesti läheisverkoston lapsi-





lähtöiseen selvittämiseen suunnitellut menetelmät läheisneuvonpito ja akuuttineuvonpito. Tämä lisäksi Helsingissä on sovittu, että palvelutarpeen arvioinnin jaos selvittää läheiverkoston soisii-aalihuoltalain 43§:n mukaisesti.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat lapsen läheisver-koston kartoittamisen toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimie-het tukevat ja valvovat sosiaalityöntekijöitä lapsen läheisverkoston kartoittamista.

## 7.6 Monialainen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimen-piteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimi-seen. (Sosiaalihuoltolaki 40§)

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonai-suuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantunti-joihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään. (Sosiaalihuoltolaki 40§)

Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialai-nessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuol-lon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. (Sosiaalihuoltolaki 40§)

Lastensuojelun sosiaalityön monialainen yhteistyö lapsiasiakkaan asioissa ja sen onnistuminen edellyttää eri toimijoiden ja eri hallintokuntien sopimuksia yhteistoiminnasta ja virka-avun anta-misesta lakisääteisten tehtävien suorittamiseksi eri laissa säädettyillä tavoilla. Erityisesti kiireel-lisessä lastensuojelutarpeessa olevien lasten kohdalla tiedon kulkeminen ja tiedon saaminen on ensiarvoisen tärkeää.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat monialaisessa yhteistyössä Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat ja valvovat sosiaalityöntekijöitä monialaisessa yhteistyössä.

## 7.7 Asiakassuunnitelmat

Lastensuojelun asiakkaalle on laadittava asiakassuunnitelma, ellei kyse ole tilapäisestä oh-jauksesta tai neuvonnasta. Lapselle nimetty vastuusosiaalityöntekijä huolehtii asiakassuunni-telman laadinnasta. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti arvioida lapsen ja hänen perheensä tilanne sekä turvata riittävän pitkäjänteinen tuki. Asiakassuunnitelma laadi-taan yhteistyössä lapsen, hänen huoltajansa, tai tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan, kuten sijaishuollon edustajan, taikka lapsel-le läheisen henkilön, sekä lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Sen laatimi-nen ei edellytä asianosaisten suostumusta, ja se on laadittava, vaikka asianosaiset vastustaisi-



vat sen laatimista. Asiakassuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmasta ei tehdä hallintopäätöstä, eikä se siten ole sellainen asiakirja, josta voi hakea muutosta valittamalla. Asiakassuunnitelman tulee ohjata yhteistyötä lapsen asioissa. (Lastensuojelulaki 30§)

Lastensuojelun sosiaalityön sosiaalityöntekijät tekevät asiakaslastensa asiakassuunnitelmat ja pitävät ne ajan tasalla. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat asiakassuunnitelmien toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat sosiaalityöntekijöitä ja valvovat asiakassuunnitelmien toteutumista.

Lastensuojelun sijaishuollon asiakkuudessa olevan lapsen vanhemmalle on tehtävä vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Vastuussa suunnitelman laatimisesta on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Lastensuojelulaki 30§)

### 7.8 Asiakkaan avohuollon tukitoimet

Sosiaalihuoltolain 3 luvussa mainittujen sosiaalipalvelujen, kuten kotipalvelun, vertaisryhmätoiminnan, tukihenkilön tai -perheen sekä toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaisen toimeentulotuen ja ehkäisevän toimeentulotuen sekä opetustoimen alaisen lasten päivähoidosta annetun lain (36/1973) mukaisen lasten päivähoidon lisäksi lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on järjestettävä tarvittaessa lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma huomioon ottaen lastensuojelun avohuollon tukitoimina:

- 1) tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen;
- 2) lapsen taloudellista ja muuta tukemista koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä;
- 3) lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja;
- 4) tehostettua perhetyötä;
- 5) perhekuntoutusta; sekä
- 6) muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia.

Lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalihuollon palvelut ja lasten päivähoito on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut niiden tarpeen lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet on oltava lapselle ja vanhemmalle laadukkaita, sopivia, riittäviä ja saatavilla tarpeen mukaisesti.

Lapselle suunnatut avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia tukimuotoja lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät suunnittelevat ja hakevat lapsen terveyttä ja kehitystä tukevat avohuollon tukitoimet yhteistyössä lapsen huoltajien kanssa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat avohuollon tukitoimien toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat sosiaalityöntekijöitä ja valvovat avohuollon tukitoimien laatua, sopivuutta, riittävyttä ja saatavuutta.





## 7.9 Kiireellinen sijoitus

Jos lapsi on lastensuojelulain 40 §:ssä mainituista syistä välittömässä vaarassa, lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto.

Lastensuojelulain 40§:n mukaiset lapsen kehitystä vakavasti vaarantavat tekijät ovat seuraavat:

- 1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai
- 2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään.

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos:

- 1) 7 luvussa tarkoitetut toimet eivät olisi lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi; ja
- 2) sijaishuollon arvioidaan olevan 4 §:n mukaisesti lapsen edun mukaista

Kiireellisestä sijoituksesta päättää 13 §:n 1 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija, jonka päätöksen perusteella kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää. Määräaikaan luetetaan se päivä, jona lapsi on tosiasiallisesti sijoitettu kiireellisesti. Jos päätös kiireellisestä sijoituksesta on tehty ennen sitä vuorokautta, jonka aikana lapsi on tosiasiallisesti sijoitettu, luetaan määräaikaan päätöksentekopäivä.

Sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään, kiireellinen sijoitus voi jatkua ilman eri päätöstä yli 30 päivää, jos:

- 1) 13 §:n 2 ja 3 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija tekee 30 päivän kuluessa kiireellisen sijoituksen alkamisesta 43 §:n 2 momentissa tarkoitetun huostaanottoa koskevan hakuksen hallinto-oikeudelle; tai
- 2) ennen päätöstä lapsen kiireellisestä sijoituksesta lapsen huostaanottoa koskeva asia on jo vireillä hallinto-oikeudessa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

Kiireellisen sijoituksen aikana sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää lapsen asioista kiireellisen sijoituksen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa siten kuin 45 §:ssä säädetään.

Lastensuojelun sosiaalityössä avohuollon johtavat sosiaalityöntekijät allekirjoittavat kiireelliset sijoituspäätökset ja osallistuvat yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa kiireellisten sijoitusten tarpeen arviointiin ja ohjeistavat sekä tukevat sosiaalityöntekijöitä kiireellisten sijoitusten toteuttamisessa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja johtavat sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat kiireellisten sijoitusten toteuttamisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille.



## 7.10 Huostaanotto

Lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevat asiat valmistelee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhteistyössä toisen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojeluun perehtyneen työntekijän kanssa. Valmistelutyön tukena tulee olla käytettävissä oikeudellista asiantuntemusta ja muuta lastensuojelun toteuttamisessa tarvittavaa asiantuntemusta. Huostaanoton kuulemiset ja valmistelutyö tehdään sitä säätelevien lakien mukaisesti. (Lastensuojelulaki 41§)

Huostaanottoa ja siihen liittyvää sijaishuoltoa koskevan päätöksen tekee 13 §:n 2 ja 3 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian, jos huoltaja tai 12 vuotta täyttänyt lapsi ei vastusta huostaanottoa ja siihen liittyvää sijaishuoltoon sijoittamista. (Lastensuojelulaki 41§)

Jos lapsen huoltaja tai 12 vuotta täyttänyt lapsi vastustaa huostaanottoa tai siihen liittyvää sijaishuoltoon sijoittamista, asian ratkaisee hallinto-oikeus 13 §:n 2 ja 3 momentin mukaan määräytyvän viranhaltijan hakemuksesta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian. (Lastensuojelulaki 41§)

Huostaanoton ja kiireellisen sijoituksen aikana sijaishuoltopaikan muuttamista koskevan päätöksen tekee 13 §:n 2 ja 3 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian. (Lastensuojelulaki 43§)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja johtavat sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat huostaanoton ja sijaishuoltoon sijoittamisen toteuttamisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille.

## 7.11 Sijaishuoltopaikan valinta

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikais määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella (Lastensuojelulaki 49§).

Sijaishuoltopaikan valinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin sekä lapsen sisarusuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen ja hoidon jatkuvuuteen. Lisäksi tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Laitoshuoltoa järjestetään, jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa tai muualla. (Lastensuojelulaki 50§)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät hakevat asiakaslapselle lapsen tarpeita vastaavan sijoituspaikan, jonka sijaishuollon asiakasohjaus etsii. Sijoituspäätöksen tekee päätöksestä riippuen joko johtava sosiaalityöntekijä tai Helsingin hallinto-oikeus.

## 7.12 Asiakastietojen kirjaaminen

Lastensuojelun sosiaalityössä noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa Lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen velvoitteita. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän on huomioitava myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa



(434/2003), henkilötietolaissa, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009), väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne lain sosiaalihuollon asiakirjoista 5 §:n mukaisesti. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palveluntarjoaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakkaiden tiedot niitä säätelevien lakien mukaisesti. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat asiakastietojen kirjaamisen toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat sosiaalityöntekijöitä ja valvovat asiakastietojen kirjaamisen toteutumista.

### **7.13 Huostaanotetun lapsen sosiaalityö**

Kun lapsi on otettu huostaan, sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus huostaanoton tarkoituksen toteuttamiseksi päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta ja näiden toteuttamiseksi tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta. (Lastensuojelulaki 45§) Lapsella tulee aina olla nimetty vastuusosiaalityöntekijä, joka vastaa lapsen sosiaalityöstä ja hänellä on lapsikohtainen valvontavastuu lapsen edun mukaisen sijaishuollon toteutumisesta. Lapsen tulee tietää, kuka on hänen sosiaalityöntekijänsä ja miten häneen saa tarvittaessa yhteyden. Vastuusosiaalityöntekijällä tulee olla Valviran edellyttämä kelpoisuus. Kun lapsi sijoitetaan perhehoitoon, sijoittava taho solmii perhehoitajan kanssa toimeksiantosopimuksen, jonka perusteella lapsen hoito- ja kasvatustavastuu siirtyy perhehoitajalle. Vastuusosiaalityöntekijän tulee tavata lasta riittävän usein, vähintään kaksi kertaa vuodessa.

### **7.14 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut**

Sosiaali- ja terveysviraston talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta. Sijaishuollon asiakasohjaus vastaa lastensuojelun ympärivuorokautisen sijaishuollon yksikkökohtaisesta valvonnasta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään.



## 8 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN HENKILÖSTÖ

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

Toimintayksikössä on 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 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. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan<sup>1</sup> työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveysvirasto vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

#### 8.1.1 Avohuollon sosiaalityön/sijoituksen sosiaalityön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
<b>Lastensuojelutarpeen arvioinnin jaos</b>	
lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
johtava sosiaalityöntekijä	7
sosiaalityöntekijä	52
sosiaaliohjaaja	17
Vuosaaren moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnin kokeilussa lisäksi perheneuvolan psykologi ja sosiaalityöntekijä, aikuisosiaalityön sosiaaliohjaaja ja aikuispsykiatrian psykiatrinen sairaanhoitaja	
<b>Avohuollon sosiaalityön jaos</b>	
lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
johtava sosiaalityöntekijä	16
sosiaalityöntekijä	100

<sup>1</sup> Pysyväisohje Terveystuon ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013



<b>Sijoituksen sosiaalityön jaos</b>	
lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
johtava sosiaalityöntekijä laitoshoido	3
johtava sosiaalityöntekijä perhehoito	5/50%
laitoshoidon sosiaalityöntekijä	18
perhehoidon sosiaalityöntekijä	29
<b>Yhteensä</b>	

### 8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

### 8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamishojeisiin, sosiaali- ja terveysviraston tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin<sup>1</sup>. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa<sup>2</sup>.

### 8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. Sos-Pro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia.

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

### 8.5

<sup>1</sup> Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY057 31.3.2014.

<sup>2</sup> Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus PYSY008 1.9.2014



## 8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimitettava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveysvirastossa työntekijä tekee ilmoituksen SosPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Tämä ilmoitus tehdään myös SosPro-järjestelmässä.

Ostopalveluyksiköissä pitää olla sisäinen ilmoituskäytäntö. Ostopalveluyksiköt toimittavat tiedot sosiaalihuollon johtavalle asiantuntijalle vapaamuotoisella raportoinnilla.

Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa SosPro-järjestelmästä herätteet kaikista ilmoituksista. Hän raportoi tiedot ilmoituksista ja kehittämistoimista osaksi viraston sosiaalista raportointia ja toimii sovitusti johtavan viranhaltijan työparina ilmoituksiin liittyvissä asioissa.

## 9 TOIMITILAT

Kolmikielisestä palvelukartasta löytyy tiedot toimipisteistä ja kuinka niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

### 9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Vaihdetaan tähän toimintayksikön tilalle jaoksen tai yksikön nimi ja täydennetään tarvittaessa omilla, tarkemmilla toimintakäytännöillä



## **9.2 Tilojen käytön periaatteet**

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje<sup>1</sup>.

## **9.3 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta**

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveysvirastossa oma erillinen suunnitelmansa. (Tievi on tehnyt tämän)





## 10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### 10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

**Hallintolaissa** säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi.

- [Hallintolaki 434/2003](#)

**Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta** säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi.

- [Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999](#)

Sosiaali- ja terveysvirasto vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilas/asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti. **Henkilötietolaissa** säädetään henkilörekistereistä, hyvistä henkilötietojen käsittelytavoista ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista henkilötietoja käsiteltäessä.

- [Henkilötietolaki 523/1999](#)

**Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista** säädetään asiakkaan oikeuksista hänen tietojensa käsittelyssä ja salassapidossa.

- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)

**Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä** säädetään julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveystietojen sähköisestä käsittelystä ja valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. Laissa on säädökset tietojen salassapidosta, luovutuksesta, arkistoinnista ja asiakkaan oikeuksista saada tietoa omista asiakastiedoistaan.

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007](#)

**Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista** säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa.

- [Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015](#)

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän





voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnoista tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

### **10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys**

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt, muut yleiset ohjeet. Käyttöoikeudet-käytännöistä P45 pysy (päivittämättä sote-käytäntöön).

### **10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste**

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

### **10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Sosiaali- ja terveysviraston tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä, [mikko.kilpia@hel.fi](mailto:mikko.kilpia@hel.fi)

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

## **11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

Paikka ja päiväys

Helsingissä 9.1.2017

Allekirjoitus

Saila Nummikoski  
Toimintayksikön johtajan allekirjoitus



## Liite 1

### SosPro-ilmoitusten käsittely Helsingin lastensuojelussa

#### **SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (§ 48) JA TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA (§ 49)**

Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain mukaan tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.<sup>1</sup>

#### **Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?**

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

#### **Mistä ilmoitus tehdään?**

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

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

**Omavalvonta** on ensisijainen keino puuttua tilanteisiin, joissa toimintakulttuuri ei suoranaisesti ole vahingollista asiakkaalle. Tällaisia ovat esimerkiksi resursseihin ja kiireeseen liittyvät asiat. Toimintakulttuuriin liittyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi silloin, kun yksilön perusoikeuksia rajoitetaan vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

**Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.**

#### **Miten ilmoitus tehdään?**

Ilmoitus tehdään SosPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää sähköisen 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.

#### **Kenelle ilmoitus menee?**

SosPron kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös erikseen määritellylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

#### **Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?**

**Ilmoitusten käsittelijät** (yksikön esimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu) **saavat sähköpostiinsa tiedon ja kuvauksen** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan muutaman päivän sisällä. **Yksikön esimies** selvittää asian ja tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen ja seuraa että tarvittavat toimenpiteet tehdään. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle



voidaan myös siirtää käsiteltäväksi asioita, joille halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla. Ilmoituksen tekijä voi seurata ilmoituksen käsittelyä SosProssa.

### **Seuranta**

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön SosPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) **Toimistojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 4) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 5) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan SosPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

**HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä** laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumaketken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemaansa potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-pititilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syytlemättömään 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 kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 6) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 7) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 8) Jaos- ja/tai yksikkötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpos-



tiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.

- 9) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtu- mailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsitte- lyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esitte- lijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asian- omaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vas- tuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pää- käyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tar- vittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.
- Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee asia- kas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.

- 10) **Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro- raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankoh- taista.
- 11) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehit- tämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 12) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johto- ryhmään.

---

<sup>i</sup> Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatin- harjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laa- dukkaasti. Jos edellä mainittu työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §).

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kiel- teisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Val- vira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia (47 §). Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.