

Lastensuojelun sosiaalityö

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	7
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	11
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	12
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	13
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	13
4.3.2	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	13
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	14
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	15
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	16
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	17
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	18
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	18
5.7	Muistutukset ja kantelut	19
6	Henkilöstö	19
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	19
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	20
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	21
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	22
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	23
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	23
7.1	Toimintaympäristö	23
7.2	Ympäristötyö	24
7.3	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	24
7.4	Tukipalvelut ja alihankinta	25
8	Omavalvonnan seuranta	25
8.1	Raportointi	25
8.2	Arkistointi ja viestintä	26
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	26

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Lastensuojelun sosiaalityö
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Lastensuojelun sosiaalityössä toteutetaan lastensuojelulain mukaista 0–17-vuotiaiden avohuollon, sijaishuollon ja jälkihuollon sosiaalityötä.</p> <p>Ratkaisu lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta tehdään lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojelun sosiaalityön asiakkuus alkaa välittömästi, kun asiakkuuden tarve on todettu ja palvelulähete lastensuojelun sosiaalityöhön on laadittu. Jokaiselle asiakkaana olevalle lapselle nimetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka valvoo lapsen oikeuksien ja edun toteutumista. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta sekä lastensuojelun palveluista ja toteuttamistavoista koko lapsen asiakasprosessin ajan.</p> <p>Lastensuojelussa käytetään ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, joita ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän tapaamiset, tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Jos lapsen kasvuolosuhteisiin tai lapsen omaan käyttäytymiseen liittyvät tekijät uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle kiireellisenä sijoituksena tai huostaan otettuna.</p> <p>Lastensuojelun sosiaalityö vastaa lastensuojelun asiakkaina olevien lasten päivystyksellisistä tehtävistä. Tällaisia tehtäviä ovat kiireellisten lastensuojeluilmoitusten selvittäminen, niihin liittyvä arviointi sekä interventiot ja kiireelliset päätökset.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Yksikössä ja alayksiköissä on sovittu rakenteet, miten työn määrällisiä ja laadullisia tavoitteita seurataan viikoittain. Yksikkökohtaisen seurannan pääpiirteet käydään kuukausittain Lastensuojelun sosiaalityön palvelun laajennetussa esihenkilökokouksessa.</p> <p>Yksikkötasoinen raportointi havainnoista toteutetaan kvartaaleittain. Tulokset käsitellään palvelun asiakas- ja potilasturvallisuuskokouksissa. Samassa yhteydessä sovitaan tarvittavat toimenpiteet tulosten perusteella.</p>
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Yksikön vastuhenkilö: Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö Aule Lille</p> <p>Henkilöstörakenne: Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö 1 Aluepäällikkö 3 Johtava sosiaalityöntekijä 25 Johtava psykoterapeutti 1 Sosiaalityöntekijä 150 Päivystävä sosiaalityöntekijä 10 Seniorisosiaalityöntekijä 5 Sosiaaliohjaaja 13 Psykoterapeutti 4,5 Koordinaattori 1 Apottikoordinaattori 1</p>

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Socialt arbete inom barnskydd
KORT BESKRIVNING AV DEN SERVICE ENHETEN PRODUCERAR ELLER PRODUCERAS SAMT EN KORT BESKRIVNING AV KUNDKRETSEN / MÅLGRUPPEN	<p>Socialt arbete inom barnskyddet tillhandahåller socialt arbete inom öppenvård, vård utom hemmet och eftervård för barn mellan 0–17 år i enlighet med barnskyddslagen.</p> <p>Innan man beviljas tillgång till tjänster för socialt arbete inom barnskydd ska behovet av särskilt stöd och barnskydd bedömas och konstateras. Det sociala arbetet inom barnskyddet och det medförda klientskapet inleds omedelbart när behovet har konstaterats och en serviceremiss till det sociala arbetet inom barnskyddet har upprättats. För varje barn som är klient inom barnskyddet utses en socialarbetare som ansvarar för att övervaka barnets intressen och rättigheter. Barnskyddets socialarbetare ansvarar för att upprätta en handlingsplan för kunden samt för barnskyddstjänsterna och tillämpningsmetoder under hela barnets klientprocess.</p> <p>Inom barnskyddet används primärt stödåtgärder inom öppenvården. Till stödåtgärderna hör bland annat möten med socialarbetaren, intensifierat familjearbete och familjerehabilitering. Om faktorer relaterade till barnets uppväxtförhållanden eller barnets eget beteende allvarligt hotar barnets hälsa eller utveckling, kan barnet placeras utanför hemmet antingen genom en brådskande placering eller genom omhändertagande.</p> <p>Det sociala arbetet inom barnskydd ansvarar för brådskande barnskyddsärenden under tjänstetid för barn som redan är klienter inom barnskyddet. Brådskande barnskyddsärenden kan bland annat vara utredningen av akuta barnskyddsanmälningar, brådskande bedömning, insatser och beslut.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	<p>I enheten och underenheterna har man kommit överens om strukturer för hur man varje vecka följer med de kvantitativa och kvalitativa målen för arbetet. Huvuddragen i uppföljningen diskuteras månadsvis på enhetens utvidgade förmannamöten.</p> <p>Rapportering på enhetsnivå genomförs kvartalsvis på basen av de observationer som gjorts. Resultaten diskuteras på möten där enhetens klient- och patientsäkerhetsärenden behandlas. På samma möten kommer man också på basen av resultaten överens om nödvändiga åtgärder.</p>
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	<p>Enhetens ansvarsperson: Chef för socialt arbete inom barnskyddet Aule Lille</p> <p>Personalstruktur: Chef för socialt arbete inom barnskyddet 1 Regionchef 3 Ledande socialarbetare 25 Ledande psykoterapeut 1 Socialarbetare 150 Jourerande socialarbetare 10 Seniorsocialarbetare 5 Socialhandledare 13 Psykoterapeut 4,5 Koordinator 1 Apottikoordinator 1</p>

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Lastensuojelun sosiaalityön asiakkaana on lapsi ja asiakkaaksi tullaan lastensuojelutarpeen arvioinnin kautta. Lastensuojelun sosiaalityön tarkoitus on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelulaki turvaa lapsen oikeuden turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelu on lapsen ja perheen viimesijainen tukimuoto, johon turvaudutaan, kun ennaltaehkäisevät sosiaalihuollon palvelut eivät ole riittäviä. Kaikessa lastensuojelun toiminnassa ensisijaista on lapsen etu.

Lastensuojelun sosiaalityössä tehdään työtä moniammatillisissa tiimeissä, joita johtaa johtava sosiaalityöntekijä. Johtavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on mahdollistaa vaikuttavan työn toteutuminen. Jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle nimetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tehtävänä on valvoa lapsen oikeuksien ja edun toteutumista, ja vastata lastensuojelun palveluista ja toteuttamistavoista koko lapsen asiakasprosessin ajan. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä tukee vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä heidän tehtävässään huolehtia lapsesta. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii yhdessä lapsen, hänen verkostonsa ja läheistensä kanssa asiakassuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan lapsen ja perheen tuen tarpeet ja keinot, joilla niihin pyritään vastaamaan.

Moniammatillisissa tiimeissä sosiaaliohjaaja tukee lapsen asiakasprosessin sujuvuutta ja mahdollistaa omalla ammattitaidollaan suhdeperustaisen, lapsikeskeisen ja systeemisen työskentelyn onnistumista. Sosiaaliohjaaja huolehtii systeemisen työskentelyn käytännön järjestelyistä ja toimii tarvittaessa sosiaalityöntekijän työparina sovituisissa tapaamisissa asiakkuuden aikana. Psykoterapeutti toimii systeemisen lastensuojelun ja perheterapeuttisen työotteen tukijana ja ylläpitäjänä tiimissä. Psykoterapeutti mahdollistaa ja vahvistaa omalla ammattitaidollaan suhdeperustaisen, lapsikeskeisen ja systeemisen ajattelutavan ja työskentelyn onnistumista ja toteutumisesta kaikessa asiakastyössä.

Lastensuojelussa käytetään ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. Niitä ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän tapaamiset, tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle kiireellisenä sijoituksena tai huostaanottopäätöksen perusteella. Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuoltopaikka voi olla perhe tai lastensuojelulaitos.

Lastensuojelun sosiaalityö vastaa lastensuojelun asiakkaina olevien lasten päivityksellisistä tehtävistä. Tällaisia tehtäviä ovat kiireellisten lastensuojeluilmoitusten selvittäminen, niihin liittyvä arviointi sekä interventiot ja kiireelliset päätökset.

1.2 Yksikön tiedot

Lastensuojelun sosiaalityö:

Aule Lille, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, Toinen linja 4 a, puh. 09 310 43654

Itä-etelä alue, aluepäällikkö Minna Cukurs, Toinen linja 4 a

Alayksiköt:

Kallio 1, johtava sosiaalityöntekijä Eeva Tuovinen, Toinen Linja 4 g

Kallio 2, johtava sosiaalityöntekijä Tuomas Eirola, Toinen Linja 4 g

Kallio 3, johtava sosiaalityöntekijä Bettina von Kraemer, Toinen linja 4 g

Vuosaari 1, johtava sosiaalityöntekijä Katja Sonck, Kahvikuja 3 b

Vuosaari 2, johtava sosiaalityöntekijä Mia Manninen, Kahvikuja 3 b

Itäkatu 1, johtava sosiaalityöntekijä Leena Vallinkoski, Tallinnanaukio 1
Itäkatu 2, johtava sosiaalityöntekijä Eija Kuukasjärvi, Tallinnanaukio 1
Kumpula 4, johtava sosiaalityöntekijä Marisa Liesimaa, Kumpulantie 13
Kumpula 5, vs. johtava sosiaalityöntekijä Anni Mäntykivi, Kumpulantie 13
Kumpula 6, johtava sosiaalityöntekijä Marja Turunen, Kumpulantie 13

Länsi-pohjoinen alue, aluepäällikkö Tarja Pelkonen

Alayksiköt:

Lassila 1, johtava sosiaalityöntekijä Anneli Laurila, Kaupintie 11
Lassila 2, johtava sosiaalityöntekijä Anne Carlander, Kaupintie 11
Malmi 1, johtava sosiaalityöntekijä Annika Pätiälä, Ala-Malmin tori 2 a
Malmi 2, johtava sosiaalityöntekijä Niina Kurkivuori, Ala-Malmin tori 2 a
Malmi 3, johtava sosiaalityöntekijä Tiina Nurminen, Ala-Malmin tori 2 a
Maunula 1, johtava sosiaalityöntekijä Riikka Pyykönen, Suursuonlaita 1
Maunula 2, johtava sosiaalityöntekijä Aimo Jauho, Suursuonlaita 1
Kumpula 1, johtava sosiaalityöntekijä Pia Arvelin, Kumpulantie 13
Kumpula 2, johtava sosiaalityöntekijä Kirsti Tonttila, Kumpulantie 13
Kumpula 3, johtava sosiaalityöntekijä Anne Nuolikoski, Kumpulantie 13

Keskitetty työ, aluepäällikkö Saara Keränen

Alayksiköt:

Toivo 1, johtava sosiaalityöntekijä Veera Vettenranta, Kettutie 8
Toivo 2, johtava sosiaalityöntekijä Marja-Liisa Tiainen, Kumpulantie 13
Toivo 3, johtava sosiaalityöntekijä Jani Törmä, Kumpulantie 13
Varpu, johtava sosiaalityöntekijä Maarit Koskinen, Kumpulantie 13
Lastensuojelun asiakkaiden päivystys, johtava sosiaalityöntekijä Silja Remes,
Säästöpankinranta 2
Lastensuojelun sosiaalityön psykoterapeutit, johtava psykoterapeutti Tuija Hätönen,
Kumpulantie 13

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin lastensuojelun ja perhesosiaalityön työskentelyä ohjaavia orientaatioita ovat lapsikeskeisyys, suhdeperustaisuus ja systeemisyys. Orientaatiota ovat sovittuja, tutkimusperusteisia ajattelumalleja, joita vahvistamalla tavoitellaan yhtenäisiä toimintatapoja. Orientaatiot täydentävät toisiaan.

Lapsikeskeisyys: Työskentelyn keskiössä on lapsi ja hänen hyvinvointinsa, mikä edellyttää lapsen tutustumista, henkilökohtaisia tapaamisia ja lapsen kehitystason sekä yksilöllisyyden huomioimista työskentelyssä (mm. visuaalisuus, kieli, leikki, toiminta). Lapsen osallisuus ja mielipiteet otetaan huomioon koko asiakasprosessin ajan. Vanhempia tuetaan siinä, että lapsen tarpeet tulisivat yhteisesti huomioiduksi ja ymmärretyksi.

Suhdeperustaisuus: Tietoa ja ymmärrystä rakennetaan ammattilaisten ja asiakkaiden keskinäisissä suhteissa. Työskentely tapahtuu suhteissa ja suhteiden avulla.

Systeemisyys: Ihmistä ja ympäristöä tarkastellaan kokonaisvaltaisena systeeminä. Keskeistä työskentelyssä on moninäkökulmaisuus, reflektiiviset kohtaamiset ja dialogi.

Lastensuojelun tehtävänä on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Hyvinvointialueen 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 417/2007, 1 §, 11 §.)

Lastensuojelun sosiaalityön keskiössä on lapsen etu, jota määritellään yhdessä huoltajien kanssa. Lapsen etua tarkastellaan työskentelyn kaikissa vaiheissa ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta säännöllisesti henkilökohtaisilla tapaamisilla.

Helsingin lastensuojelua ohjaava arvo on lapsen osallisuus. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja osallisena työskentelyssä. 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. Keskustelun ohella lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi käyttää myös toiminnallisia menetelmiä. Lastensuojelun toimipisteiden tilat on pyritty tekemään lapsiystävällisiksi. Tapaamisia järjestetään myös lapsen luontaisessa kasvuympäristössä, esimerkiksi kotona, harrastuspaikoissa, päiväkodissa tai koulussa. Lastensuojelun sosiaalityön lisäksi perheellä on tarvittaessa mahdollista saada myös muita tukitoimia, esimerkiksi tehostettua perhetyötä.

Lapsen asiakasprosessissa huoltajilla on tärkeä merkitys ja lähtökohtana on, että lapsi voisi asua kotona. Huoltajat käyvät keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa siitä, millaista tukea he tarvitsevat vanhemmuuteensa. Sosiaalityöntekijä pitää huoltajat ajan tasalla lapsensa asiakasprosessissa, eikä lapsen asioissa toimita huoltajien tietämättä.

3 Riskien hallinta

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.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

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

Vaarojen arviointi toteutetaan kerran vuodessa jokaisessa alayksikössä esihenkilöiden ja yhteistoimintavastaavan johdolla. Koko yksikön esihenkilöiden vaarojen arviointi suoritetaan kerran vuodessa ja se toteutetaan johtamisrakenteissa.

Työntekijöille työsuojelupakki on väline turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Työsuojelupakissa turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä. Tehtyjä turvallisuuspoikkeamia käsitellään säännöllisesti esihenkilö- ja yhteistoimintakokouksissa. Hallinnon kehittämispalvelut tukevat esihenkilöitä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Myös vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä tuetaan.

3.2 Varautuminen ja valmius

Jokainen toimialan organisaatioyksikkö huolehtii turvallisuuden eri osa-alueiden johtamisesta, ohjaamisesta ja edistämisestä. Lisäksi toimijat huolehtivat turvallisuusasioiden toimeenpanosta sekä oman toimintansa ohjeistamisesta.

Kukin esihenkilö vastaa siitä, että hänen vastuualueellaan noudatetaan turvallisuuteen liittyviä lakeja, määräyksiä, ohjeita, toimintamalleja ja menettelytapoja. Turvallisuus on kaikkien yhteinen asia ja jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen tuomalla esiin kehittämisideoita ja osallistumalla kehittämistoimintaan. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista.

Toimialan yhteisten palveluiden (Hallinnon) Tuki-, tila- ja turvallisuuspalvelujen Turvallisuus ja varautuminen yksikkö vastaa toimialan sisäisestä turvallisuusohjauksesta ja koordinoi riskienhallintaa. Lisäksi yksikkö vastaa vartiointiin ja järjestyksenvalvontaan liittyvistä sekä varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan palveluista. Toimialakohtaisten turvallisuusasioiden järjestämiseksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla toimii turvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden, pelastusturvallisuuden, tietoturvan, tietosuojan, työturvallisuuden, potilas- ja asiakasturvallisuuden, ympäristöturvallisuuden, varautumisen ja riskienhallinnan nimettyjä asiantuntijoita. He avustavat johtoa ja esihenkilöitä omalla vastuualueellaan.

Yksikössä käsitellään yhteisesti turvallisuusohjeet kerran vuodessa ja alayksiköissä käsitellään alayksikkökohtaiset ohjeet. Ohjeiden käsittelyn yhteydessä tarkistetaan, että ohjeistukset ovat ajantasaiset ja tarvittaessa päivitetään ohjeet. Konkreettisista turvallisuuteen liittyvistä toimenpiteistä esim. poistumisharjoituksista, sovitaan toimipistekohtaisissa rakenteissa, esimerkiksi virastotalojen talotoimikunnissa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. 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.

Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen perusteella. Tietosuojavastaava 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. Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan vastuuhenkilöt ovat Lasse Mäkinen (Tietosuoja) ja Sakari Hulkkonen (Tietoturva).

Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuuhenkilön tulee olla virkasuhteessa. Lastensuojelun rekisterin vastuuhenkilö on perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja ja lastensuojelun rekisterin yhteyshenkilö on lastensuojelun johtaja.

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on osa henkilöturvallisuutta. Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan työntekijät suorittavat kaupunginkanslian Tietosuoja-verkkokoulutuksen, joka on kaikille työntekijöille pakollinen. Esihenkilö vastaa siitä, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat sen suorittaneet. Kaupunginkanslian koulutusvideon lisäksi jokainen työntekijä voi hankkia lisää tietoa tietosuojasta katsomalla toimialan omat tietosujakoulutusvideot. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset käydään yksiköissä ja alayksissä läpi osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Ohjeistukset ("Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen", "Terveydenhuollon potilasasiakirjojen tietosuoja") ovat tallennettuina Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan Intraan.

Lähiesihenkilö valvoo oman yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista, ja että kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Työntekijöiden asiakastietojärjestelmän (Apotti) käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista. Lähiesihenkilö vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta, työntekijöiden perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeen selvittämisestä.

Kuka tahansa kaupungin työntekijä, asiakas tai palveluntuottaja voi havaita tietoturvaloukkauksen. Kun kaupungin työntekijä havaitsee tai saa tiedon tietoturvaloukkauksesta, on hänen ilmoitettava siitä välittömästi omalle esihenkilölleen sekä oman organisaation tietosuojan vastuuhenkilölle. Esihenkilön tehtävänä on ilmoittaa asiasta oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Tietosuojan vastuuhenkilö arvioi, onko kyseessä oleva loukkaus todellinen henkilötietoihin kohdistunut tietoturvaloukkaus vai ei. Mikäli näin on, tietosuojan vastuuhenkilön on ilmoitettava asiasta välittömästi tietosuojavastaavalle ja apulaistietosuojavastaavalle Luukku- tiketöintijärjestelmän kautta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Kaupungin tietosuojavastaava on Niilo Vähäsarja, niilo.vahasarja@hel.fi

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa tietoturvalakimies Lasse Mäkinen, lasse.makinen@hel.fi ja tietoturva päällikkö Sakari Hulkkonen sakari.hulkkonen@hel.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
[tietosuoja\(a\)hel.fi](mailto:tietosuoja(a)hel.fi)

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Lastensuojelu ja perhesosiaalityö - palvelussa kokoontuu säännöllisesti lastensuojelun johtajasta ja päälliköistä koostuva Asiakasturvallisuus-ryhmä (Astu), jossa käsitellään kuukauden aikana tulleet Spro- ja Hai-pro-ilmoitukset sekä tullessiin muistutuksiin ja kanteluihin annetut vastaukset. Asiakasturvallisuus ryhmässä sovitaan myös tarvittavista johtamistoimenpiteistä muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin liittyen ja seurataan niiden toteutumista. Asiakas- ja potilasturvallisuus rakenteessa käsitellyt asiat ja sovitut toimenpiteet käydään läpi yksikön laajennetuissa esihenkilökokouksissa.

Turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan Työsuojelupakkiin, jonka avulla voidaan tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. Työsuojelupakin raportit käydään läpi kaksi kertaa vuodessa yksikön laajennetuissa esihenkilökokouksissa, kerran vuodessa koko yksikön yhteistoimintakokouksessa ja kerran vuodessa Lastensuojelun ja perhesosiaalityön johtoryhmässä.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 4 luvussa säädetään omavalvonnasta. Hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Hyvinvointialueen omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia. Havaittuihin epäkohtiin puututaan, kuten valvontalain 25 §:ssä säädetään. Palvelunjärjestäjän roolissa Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelussa pyritään varmistamaan sekä omien että ostettujen palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Johdon tasolla seurataan myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamiseen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki 741/2023, 23 §.)

Valvontalain 27 §:n mukaisesti lastensuojelun sosiaalityössä valvotaan palveluntuottajan roolissa yksikön omaa toimintaa, sekä ostopalvelujen palveluntuottajien toiminnan asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Helsingin kaupunki on laatinut ostopalveluihin liittyvät palvelukuvaukset, joiden avulla lastensuojelun sosiaalityön työntekijöitä on ohjeistettu myös palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten valvontaan liittyvissä kysymyksissä.

Työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Mikäli havaittu epäkohta koskee asiakkaan terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, työntekijä tekee ilmoituksen Hai-pro-järjestelmässä.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohta ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava Aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

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

Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimuksiin.

Spro-järjestelmään sosiaalityötä koskevat epäkohtailmoitukset käsitellään viipymättä siinä yksikössä, jossa epäkohta on ilmennyt. Käsittely ja ilmoituksen vaatimiin toimenpiteisiin ryhtyminen kuuluu kyseisen alayksikön lähiesihenkilön työtehtäviin.

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu lapsen edun valvonta, jonka vuoksi heitä kannustetaan tekemään tarvittaessa epäkohtailmoituksia Spro-järjestelmään. Epäkohtailmoitukset käsitellään siinä alayksikössä, johon ilmoitus kohdistuu.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Kun työntekijä tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §), hän tekee siitä viipymättä ilmoituksen tästä Spro-järjestelmään.

Ilmoitukseen merkitään oma työyksikkö ja yksikkö, jonka toimintaa ilmoitus koskee. Ilmoituksesta menee heräte työntekijän tai työyksikön lähiesihenkilölle. Lisäksi ilmoitus menee tiedoksi yksikön päällikölle, jota ilmoitus koskee ja palvelun päällikölle. Lastensuojelua ja perhesosiaalityötä koskevat ilmoitukset menevät tiedoksi myös lastensuojelun johtajalle sekä lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjauksen ja valvonnan johtavalle sosiaalityöntekijälle sekä päällikölle. Lastensuojelun sosiaalityötä koskevat ilmoitukset menevät tiedoksi myös lastensuojelun sosiaalityön aluepäälliköille.

Herätteen saatuaan lähiesihenkilön vastuulla on ottaa ilmoitus viipymättä käsittelyyn ja käsitellä se asianomaisten työntekijöiden kanssa. Käsittelyssä arvioidaan mahdollinen välittömien toimenpiteiden tarve ja niistä informoidaan yksikön päällikköä viipymättä.

Ilmoitukset käsitellään työyksikössä/toimipisteessä tarpeen mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään yksikön laajennetuissa esihenkilökokouksissa yksikkökohtaisen vuosikellon mukaisesti ja akuuteissa tilanteissa viipymättä.

Spro-ilmoituksen käsittelyssä painopiste on toimenpiteissä, joilla ehkäistään vastaavan tilanteen ja/tai haitan syntymistä toistamiseen. Rakenteelliset toimenpiteet kirjataan Spro-järjestelmään; asiakasta koskevat yksilöhuollolliset toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään (Apottiin).

Yksikön päällikkö linjaa toimenpiteet, sekä tarkistaa ja hyväksyy ilmoituksen toimenpiteet. Yksikön päällikkö tai hänen sijaisensa myös kuittaa Spro-ilmoituksen käsitellyksi. Kaikki ilmoitukset ja niihin linjatut toimenpiteet tai toimenpide-ehdotukset käsitellään kuukausittain asiakasturvallisuus (Astu) kokousrakenteessa lastensuojelujohtajan, päälliköiden ja muiden rakenteeseen osallistujiksi nimettyjen kesken.

Yksikön yhteistoimintakokouksissa käydään läpi epäkohtia ja vaaratapahtumia koskevat ilmoituskäytännöt ja -periaatteet, sekä yleisellä tasolla yksikköön kohdistuneet ja yksiköstä tehdyt ilmoitukset. Alayksiköiden tekemiä ilmoituksia seurataan säännöllisesti ja työntekijöitä

kannustetaan tekemään epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia. Esihenkilöt tukevat työntekijöitä epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten teossa työryhmissä keskustellaan periaatteista säännöllisesti.

Lastensuojelun sosiaalityön työntekijät ilmoittavat turvallisuuspoikkeamista Työsuojelupakissa. Turvallisuuspoikkeamien käsittely kuuluu kyseisen yksikön lähiesimiehen työtehtäviin ja hän ryhtyy ilmoituksen vaativiin toimenpiteisiin. Mikäli epäkohta ei ole poistettavissa lähiesimiehen toimenpiteillä, siirtää hän asian käsittelyn ylemmälle tasolle. Tehtyjä turvallisuuspoikkeamia käsitellään säännöllisesti esihenkilö- ja yhteistoimintakokouksissa.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	Astu-rakenne	1 krt/kk	Aule Lille
	Yksikön laajennettu esihenkilökokous	1 krt/kk	Aule Lille
SPro	Astu-rakenne	1 krt/kk	Aule Lille
	Yksikön laajennettu esihenkilökokous	1 krt/kk	Aule Lille
Työsuojelupakki	Yksikön laajennettu esihenkilökokous	2 kertaa vuodessa	Aule Lille
	Lastensuojelun johtoryhmä	1 krt vuodessa	Aule Lille
	Lastensuojelun sosiaalityön yhteistoimintakokous	1 krt vuodessa	Aule Lille

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Helsingissä on käytössä vakavien vaaratapahtumien selvittelymalli. HaiPro- ja SPro-järjestelmässä on erillinen lisäosa, jota käytetään vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyssä.

Päätöksen vakavan vaaratapahtuman tai epäkohtien selvittelyn aloittamisesta tekee yksikön päällikkö tai alayksikön esihenkilö. He voivat myös päättää, että vakavaksi vaaratapahtumaksi/ epäkohdaksi luokiteltu ilmoitus palautetaan tavalliseen HaiPro- tai SPro -ilmoituskäsittelyyn.

Selvittelyyn otetaan esimerkiksi sellaisia vakavia vaaratapahtumia/ epäkohtia, joissa on havaittu poikkeamia useassa vaiheessa tai tapahtumaan on osallistunut useita toimijoita. Selvittelyyn ei oteta sellaisia yksittäiselle asiakkaalle vakavia tapahtumia, joissa ei ole kehitettävää tapahtumaketjussa tai toimijoiden yhteistyössä.

Selvittelymalli on jaettu kolmeen vaiheeseen, jotka ovat:

- 1) Ilmoitus vakavasta vaaratapahtumasta/ epäkohdasta ja päätös selvittelystä

- 2) Selvittelykokous ja selvittelyprosessin kuvaus HaiPro/ SPro-järjestelmässä selvittelykokouksen aikana
- 3) Raportointi ja viestintä kehittämistoimenpiteistä

Työntekijän kohdatessaan työssään vakavan vaaratapahtuman tai epäkohdan tulee esihenkilön huolehtia riittävästä tuesta työntekijälle. Esihenkilö käsittelee asian työntekijän kanssa ja ohjaa työntekijän tarvittaessa työterveyshuollon piiriin. Lastensuojelun sosiaalityön yksikössä on koulutettu työntekijöitä ja esihenkilöitä Heti-purku/Defusing menetelmän käyttöön. Yksikössä työntekijälle/asiakas asiaa hoitaneille työntekijöille järjestetään samantien tilanteen käsittely Heti-purku mallin mukaisesti malliin koulutettujen työntekijöiden toimesta. Tarvittaessa työntekijöille järjestetään kriisityönohjausta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Kestävän kasvun hankkeen investoinnissa 2, Hyvinvoiva Helsinki -projektissa, Helsingissä on kehitetty ja käyttöön otettu Hyte-palvelukonsepti. Mallilla pyritään ehkäisemään niiden kuntalaisten ohjautuminen sote-palveluihin, jotka hyötyvät paremmin esim. kulttuuri- tai liikuntapalveluista tai järjestötoiminnasta, ja tukemaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin osallistumista osana palvelujen kokonaisuutta. Ennaltaehkäisyn sekä monialaisen yhteistyön kautta lisätään kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä ja vähennetään tarvetta raskaampiin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Hyte-palvelukonseptin tavoitteena on tuoda hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä, pärjäävyyttä, terveyttä ja osallisuutta edistävät palvelut ja toiminnot asiakkaiden ja ammattilaisten helposti löydettäväksi.

Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä asiakasprosessin kaikissa vaiheissa työtä ohjaavana viitekehystenä on Tuen tarpeen arviointimalli. Se pitää sisällään lapsen ja perheen hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät osa-alueita kuten lapsen ja vanhemman fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja terveys. Mallia käytetään lapsen ja hänen perheensä tilanteen kokonaisvaltaisen kartoittamisen ja arvioinnin tukena sekä työskentelyn apuvälineenä.

Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lasten ja nuorten vastaanottoon sijoitetuille lapsille suoritetaan terveystarkastus ja lapset saavat tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut. Huostaanotettujen ja sijaishuoltoon sijoitettujen lasten kohdalla sosiaalityöntekijä varmistaa sijaishuoltopaikalta, että lapsi käy vuosittain terveystarkastuksessa ja dokumentoi tämän lapsen asikastietoihin.

4.3.2 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tartuntatautilaki 17 § velvoittaa, että terveydenhuollon- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Hoitoon liittyvällä infektiolla tarkoitetaan mitä tahansa infektiota, joka on syntynyt sosiaali- tai terveydenhuollon yksikössä annetun hoidon tai tutkimuksen/toimenpiteen seurauksena. Jokaisella asiakkaalla ja potilaalla on oikeus infektioturvalliseen hoitoon ja palveluun. Hyvä käsihygieniä on infektioturvallisen hoidon ja palvelun perusta ja siitä huolehtimalla estetään tartunnan aiheuttajien siirtyminen henkilöstä toiseen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on koottuna sisäiseen Intraan ohjeita eri toimintoihin infektioturvallisuuteen ja tarttuvien tautien ehkäisyyn liittyen. Esihenkilöt huolehtivat, että työntekijät ovat tietoisia omaa toimintaa koskevista ohjeista ja ne käydään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa työryhmissä läpi. Ohjeistuksia päivitetään ja tarkennetaan aina tarpeen mukaan.

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määrittelyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen

velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa. Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esihenkilölleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Esihenkilöiden tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot vuosittain ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukituskaapissa tai sähköisesti salasanan takana. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Ratkaisu lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta tehdään lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojelun sosiaalityön asiakkuus alkaa välittömästi, kun asiakkuuden tarve on todettu ja palvelulähete lastensuojelun sosiaalityöhön on laadittu. Lastensuojelun sosiaalityön asiakasohjaus toteutuu keskitetysti aluepäälliköiden kautta. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäälliköt käsittelevät päivittäin oman alueensa uudet palvelulähetteen ja ohjaavat ne lastensuojelun sosiaalityön työryhmiin. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa päivittäin omaan työryhmäänsä saapuneita palvelulähetteen ja työryhmänsä asiakastilannetta. Johtava sosiaalityöntekijä nimeää lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän asiakasmitoituksen mukaisesti enintään viikon sisällä palvelulähetteen vastaanottamisesta ja kiireellisissä tilanteissa välittömästi. Johtava sosiaalityöntekijä toimii lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä, kunnes tuleva sosiaalityöntekijä on nimetty.

Lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheessa pyritään sopimaan neuvottelu tiedon siirtämiseksi ja yhteistyön vahvistamiseksi asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Jos neuvottelua ei saada järjestettyä kohtuullisessa ajassa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä aloittaa työskentelyn sen jälkeen, kun työntekijät ovat keskustelleet keskenään. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on yhteydessä asiakasperheeseen viimeistään kahden viikon sisällä asiakkuuden aloittamisesta ja panostaa siirtymävaiheeseen tapaamalla asiakasta henkilökohtaisesti riittävän usein. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa ja varmistaa tiimiin tulevien uusien asiakkuuksien aloitustyöskentelyn asianmukaisuuden sosiaalityöntekijän henkilökohtaisten tapaamisten sekä asiakirjojen perusteella.

Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä kiireellisten tilanteiden selvittäminen on keskitetty lastensuojelun asiakkaiden päivystykseen 1.1.2024 alkaen. Lastensuojelun asiakkuus alkaa kiireellisesti ilman palvelutarpeen arviointia, kun lastensuojeluasian vireille tulon takia ryhdytään kiireellisiin toimiin. Kiireellisissä tilanteissa välttämätön tieto välitetään lastensuojelutarpeen arvioinnista lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikölle, jotta lapselle voidaan nimetä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä viipymättä.

Kiireellisten lastensuojelun toimenpiteiden tarve arvioidaan lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä, jossa käsitellään virka-aikana kaikki lastensuojelun sosiaalityön yksikössä asiakkaana olevien lasten lastensuojeluilmoitukset ja tehdään arvio kiireellisten palvelujen

tarpeesta. Täten varmistetaan, että vaikka lapsen oma sosiaalityöntekijä olisi estynyt, kiireellisiä palveluita ryhdytään järjestämään viipymättä. Tarvittaessa lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä valmistellaan ja toteutetaan kiireelliset toimenpiteet lapsen edun mukaisesti. Kaikki asiakkaina olevia lapsia koskevat lastensuojeluilmoitukset siirretään ensiarvion jälkeen lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille jatkokäsitteltäväksi asianosaisten kanssa ja huomioitavaksi suunnitelmallisessa asiakastyössä.

Kun lapsen lastensuojelun asiakkuus päättyy, asiakasohjaus mahdollisiin muihin palveluihin toteutetaan erillisten ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan siirrot muihin kuin lastensuojelun palveluihin tehdään mahdollisimman ennakkoidusti ja yhteistyössä vastaanottavan palvelun kanssa. Sosiaalityön esihenkilöt seuraavat säännöllisesti SPro-ilmoituksia ja asiakaspalautteita.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on laadittava asiakassuunnitelma, joka tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Käytännössä asiakassuunnitelma on tarkistettava ja sitä on muutettava aina kun lapsen ja perheen tuen tarve oleellisesti muuttuu. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. lapsen asiakassuunnitelma on annettava tiedoksi kaikille asianosaisille. (Lastensuojelulaki 417/2007, 30 §.)

Lastensuojelun sosiaalityössä asiakassuunnitelmia tehdään lastensuojelun avohuollon asiakkaina oleville lapsille, huostaan otetuille lapsille sekä jälkihuollossa oleville lapsille. Lapsen ensimmäinen asiakassuunnitelma laaditaan viimeistään kuukauden sisällä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan sekä palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa lapselle laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava hoito- ja kasvatusta tai palvelusuunnitelma. Jos lapsi tai huoltaja ovat eri mieltä tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä, niin eriävät näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös suunnitelman lapsen henkilökohtaisista tapaamisista.

Huostaan otetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleen yhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 30 §.)

Huostaan otetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Jälkihuollossa olevaa lasta tai nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. (Lastensuojelulaki 417/2007, 30 §.)

Asiakassuunnitelma on tärkeä jokaisessa lapsen asiakkuuden eri vaiheissa ja se toimii myös palvelujen järjestämisen perustana. Lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut niiden tarpeen lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. Lastensuojelun asiakasohjaus tukee lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää sekä lastensuojelun avohuollon että sijaishuollon palveluiden järjestämisessä. Lastensuojelun palveluista tehdään aina päätös ja se annetaan tiedoksi asianosaisille.

Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat säännöllisesti asiakassuunnitelmien voimassaoloa ja ajantasaisuutta, ja raportoivat niistä aluepäälliköille neljä kertaa vuodessa. Johtavat sosiaalityöntekijät ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin asiakassuunnitelmien ajan tasalle saattamiseksi.

Asiakastyön laadukas ja ajantasainen kirjaaminen on osa ammattilaisen lakisääteistä asiakastyötä ja se varmistaa asiakastyön ajantasaisen suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan sekä valvonnan. Asiakastyön kirjaamista vahvistetaan täydennyskoulutuksilla, joita tarjotaan säännöllisesti. Kirjaamisen toteutumista ja laatua valvotaan auditoinneilla, valvontakäynneillä ja yhteisillä kehittämistilaisuuksilla.

Lastensuojelun sosiaalityön yksikön asiakastyötä tekeviä työntekijöitä on ohjeistettu viivytyksettömästi ja riittävästi kirjaamisesta. Asiakasasiakirjoihin tulee kirjata kaikki lastensuojelun toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset tiedot. Kirjausten laajuus ja tarkkuus tulee tapauskohtaisesti arvioida ja toteuttaa lapsen yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja tilanearvioon perustuen. Tarpeettomien tietojen kirjaamista tulee välttää. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakastapaamisissa, -puheluissa ja -neuvotteluissa pyritään reaaliaikaiseen kirjaamiseen. Mikäli reaaliaikainen kirjaaminen ei ole mahdollista, kirjaukset tehdään saman tai seuraavan työpäivän aikana. Akuuteissa ja kriisiytyneissä asiakasprosesseissa tulee priorisoida työtehtävät siten, että ainakin alustavat kirjaukset saadaan asiakastietojärjestelmään saman päivän aikana. Lapsen asiakassuunnitelma tulee kirjata, tallentaa ja lähettää tiedoksi kaikille asianosaisille viimeistään kahden viikon aikana asiakassuunnitelmaneuvoittelun pitämisen jälkeen. Kiireellisissä tilanteissa viivytyksettä tai viimeistään viiden työpäivän aikana. Kaikki asiakaspäätökset tulee olla valmisteltuna ja hyväksyttynä asiakastietojärjestelmässä ennen päätöksen täytäntöönpanoa. Lähiesihenkilöiden vastuulla on seurata kirjaamisvelvoitteiden toteutumista kaikkien työntekijöiden osalta.

Lastensuojelun sosiaalityön kirjaamiskäytänteitä seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Kerran vuodessa yksikössä järjestetään kirjaamisen auditointi, jolloin kehittämistarpeita kartoitetaan satunnaisen otannan avulla. Esihenkilöt toteuttavat auditoinnin ja kehittämistarpeet kerätään yhteen koko lastensuojelun sosiaalityön yksikön osalta. Lastensuojelun sosiaalityön esihenkilökokouksessa päätetään auditoinnin perusteella tehtävistä kehittämistoimista ja muista toimenpiteistä.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä.

Työskentelyssä selvitetään alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide, ja otetaan ne huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Jos alaikäinen on ikänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenevä päättämään hoidostaan ja palveluistaan, pitää häntä hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen kykenee itse päättämään sosiaali- ja terveydenhuollostaan, hänellä on oikeus myös kieltää terveydentilaansa, hoitoansa ja palvelujaan koskevien tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.

Lastensuojelun sosiaalityössä kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti ja niin, että siitä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö kirjataan lapsen asiakastietoihin. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta. 12 vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa, ja hänellä on oikeus käyttää huoltajan tai muun laillisen edustajan ohella erikseen puhevaltaansa itseään koskevassa

lastensuojeluasiassa. Myös lapsen vanhempia tai muuta asianosaista kuullaan lasta koskevassa päätöksenteossa. (Lastensuojelulaki 417/2007 20 §, 39 a §, 42 §.)

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa. (Lastensuojelulaki 22 §).

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

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

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

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

Helsingin lastensuojelussa lapsen osallisuus omassa asiassa on keskeinen laatutekijä. Lapsi on osa perhettä, joten myös lapsen huoltajien, vanhempien ja muiden lapsen läheisten osallisuus lastensuojeluasiassa on tärkeä laatutekijä. Lastensuojelussa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että lapsella on mahdollisuus osallistua omaan asiaansa itselleen sopivalla tavalla, lapsi ja asianosaiset saavat riittävästi tietoa omista oikeuksistaan, lastensuojelun toimintatavoista, lastensuojelun lakiperusteista, oman lastensuojeluasian etenemisestä ja omaan lastensuojeluasiaan osallistuvista henkilöistä ja heidän osuudestaan omaan asiaan.

Lastensuojelun sosiaalityössä tavoitteena on luoda luottamuksellinen suhde asiakkaana olevaan lapseen ja lapsen läheisiinsä niin, että he kokevat tulevaisuutta kuulluiksi ja nähdyiksi ”omina itsenään”, ja että heidän esittämänsä asiat ymmärretään heidän tarkoittamallaan tavalla. Usein lapsi tarvitsee tukea lastensuojelun työntekijältä oman mielipiteensä ilmaisemiseen. Neuvotteluissa on varmistettava lapsen osallisuus ja mielipiteen kuuleminen esimerkiksi niin, että tilanteessa tuetaan lasta mielipiteen esille tuomisessa, tai sitten tuodaan jo aikaisemmin kuullut lapsen mielipiteet neuvotteluun.

Sosiaalityöntekijä tapaa jokaista lasta henkilökohtaisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa ja vastaa omien asiakkaidensa osalta asiakassuunnitelmassa mainittujen tapaamisten toteutumisesta. Lasten henkilökohtaisten tapaamisten toteutumista seurataan jatkuvasti työryhmissä esihenkilöiden toimesta ja alueellisesti sekä koko yksikön tasolla kvarttaaleittain.

Lastensuojelun sosiaalityössä pyritään kaikin keinoin hyvään yhteistyöhön lapsen läheisten kanssa. Joissakin tilanteissa lastensuojelun sosiaalityöntekijän on tavattava lasta vastoin huoltajien tahtoa. Lastensuojelulaissa tällaiset tilanteet on tarkoin määritelty ja sosiaalityöntekijä tiedottaa niistä asianosaisille lain mukaisesti.

Lapsen kuulluksi tulemista ja osallistumista vahvistetaan lastensuojelussa käyttämällä vuorovaikutuksen tukena siihen sopivia menetelmiä, kuten erilaisia kuvakortteja, pelejä, piirtämistä. Käytössä on myös lapsen ja läheisen osallisuutta vahvistavia menetelmiä, kuten läheisneuvonpito. Lapsi voi myös ottaa itselleen tukihenkilön haluamiinsa tilanteisiin.

Lapsen kuulluksi tulemisen ja osallisuuden tulee toteutua myös lapsen asioiden ja mielipiteiden kirjaamisessa lapsen asiakirjoihin. Asianosaisilla on oikeus kaikkiin lapsen lastensuojelun asiakirjoihin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen etua tilanteissa, jossa se on ristiriidassa vanhempien etujen kanssa. Sosiaalityöntekijän on käsiteltävä lapsen kertomusta

erityisen hienotunteisesti ja harkiten. Joissakin tilanteissa lapsi tarvitsee ulkopuolisen edunvalvojan.

Lastensuojelun päätöksiä valmisteltaessa kuullaan ja selvitetään asianosaisten mielipiteet, mutta lopullisessa päätöksenteossa voidaan joutua tekemään asianosaisten mielipiteen vastaisia päätöksiä. Lastensuojelun päätöksissä on aina valitusmahdollisuus.

Asiakkaana olevalla 12 vuotta täyttäneellä lapsella on oikeus saada päätökset tiedoksi ja hänellä on oikeus valittaa päätöksistä. Usein 12-vuotias lapsi tarvitsee tukea, jos hän on erimielinen päätöksistä huoltajien kanssa. Alle 12-vuotiaiden lasten mielipide on selvitettävä lasta koskevista lastensuojelun ratkaisuista hänelle sopivalla tavalla. Lapsen vanhempien, huoltajien ja läheisten osallisuudessa on samat periaatteet kuin lapsen osallisuudessa.

Lastensuojelun sosiaalityön yksiköt keräävät asiakkailtaan palautetta erilaisilla kyselyillä. Työntekijät ottavat mielellään vastaan välitöntä palautetta, koska sen perusteella toimintaa voidaan heti arvioida ja tehdä siihen tarvittavia muutoksia. Muita tärkeitä asiakkaiden asiantuntijuuden esille tuomisen mahdollisuuksia ovat Helsingissä jatkuvasti toimivat lasten omat kokemusasiantuntijaryhmät sekä vanhempien kokemusasiantuntijaryhmät. Ryhmät tuottavat tietoa oma-aloitteisesti lastensuojelun työntekijöille, mutta lastensuojelun työntekijät myös kysyvät ryhmiltä näkemyksiä lastensuojelun toimintatapoihin. Kokemusasiantuntijaryhmät esittävät näkemyksiään myös Helsingin kaupungin poliittisille päättäjille ja valtakunnallisesti.

Helsingin lastensuojelussa tuetaan lasten ja vanhempien osallisuutta järjestämällä erilaisia vertaistukiryhmiä lastensuojelun asiakaslapsille, nuorille, perheille ja vanhemmille. Ryhmien tarkoituksena on tukea ja tarjota mahdollisimman monia osallistumisen muotoja. Helsingin kaupungin lastensuojelussa toteutetaan yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien tavoitetta. Yhdenvertainen osallistuminen tarkoittaa sitä, että jokaisella on mahdollisuus olla osallisena riippumatta siitä, millä alueella hän asuu tai missä lastensuojelun yksikössä hän on asiakkaana.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Helsingin kaupungilla on käytössä palautejärjestelmän, jota kautta kaupunkilaiset voivat lähettää palautteita ja viikailmoituksia kaupungille. Usein palautteet sisältävät myös ideoita toiminnan kehittämiseen. Palautteisiin vastataan ja niitä hyödynnetään kaupungin kehittämisessä.

Palautejärjestelmä mahdollistaa sähköisen palautteen vastaanottamisen, käsittelyn, luokittelun, julkaisun ja raportoinnin. Kaikilla kaupungin työntekijöillä on käyttöoikeus palautejärjestelmään. Järjestelmään kirjaututaan omalla työaseman käyttäjätunnuksella. Palautteita käsittelee yhteensä noin 160 käsittelijää ja pääkäyttäjää toimialoilla ja liikelaitoksissa.

Lastensuojelun sosiaalityön toimintaa kohdistuviin palautejärjestelmän kautta tuleviin palautteisiin vastaa pääsääntöisesti yksikön päällikkö tai hänen sijaisensa. Saapuneet palautteet käsitellään ajankohtaisesti viikottaisissa esihenkilökokouksissa. Samassa yhteydessä sovitaan tarvittaessa myös kehittämistoimenpiteet.

Yksikköön tulee palautetta myös suoraan asiakkailta asiakastyön yhteydessä tai sähköpostitse työntekijöiden, lähiesihenkilöiden ja yksikön päällikön työsähköpostiin. Palautteisiin vastataan suojatulla sähköpostilla. Tarvittaessa palautteet otetaan käsittelyyn muistutuksina ja ne ohjataan Helsingin kaupungin kirjaamon kautta muistutusprosessiin.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

Lastensuojelun sosiaalityössä työskentelee viranhaltijoina sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat suorittaneet sosiaalityön opinnot yliopistossa. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä tuli voimaan 1.3.2016. Lain tavoitteena on parantaa asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Valvira myöntää sosiaalihuollon ammattioikeuksia hakemusten perusteella Suomessa ja ulkomailla koulutetuille sosiaalityöntekijöille.

Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkkavalta työntekijältä. Ammattioikeus tarkistetaan Valviran julkisesta rekisteristä (JulkiSuosikki). Osalla työntekijöistä on aiemman tutkinnon perusteella ministeriön myöntämä erillisvapaus toimia sosiaalityöntekijänä. Määräaikaisesti sosiaalityöntekijän sijaisena voi toimia korkeintaan 12 kuukautta sellainen sosiaalityön opiskelija, jolla on suoritettuna perus- ja aineopinnot sekä opintoihin liittyvä asiakastyön harjoittelu. Toimiessaan tilapäisenä sosiaalityöntekijänä, työntekijän nimike on sosiaalityöntekijä, tilapäinen.

Valvontalaki (741/2023) on astunut voimaan 1.1.2024 ja sen 50 §:ssä on säädetty, että toimiessaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettuna sosiaalihuollon ammattihenkilönä ilman laillista oikeutta, henkilö on tuomittava sakkoon

luvattomasta sosiaalihuollon ammattitoimen harjoittamisesta. Lain perusteella henkilö, joka toimii oikeudetta sosiaalihuollon ammattihenkilönä, voi saada menettelystään sakkorangaistuksen.

Ennen työsuhteen alkua esihenkilö tarkistaa työntekijän tutkinto- ja ammattioikeustiedot. Työhaastattelussa tarkistetaan lisäksi työnhakijan työ- ja opiskeluhistoria työ- ja opiskelutodistuksista.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Helsingissä lastensuojelun sosiaalityö jakautuu kolmeen alueeseen, jotka ovat Länsi-Pohjoinen alue, Itä-Etelä alue ja Keskitetyt palvelut. Näiden kolmen alueen sisällä toimii 24 lastensuojelun sosiaalityön työryhmää. Työryhmissä on 5 – 7 sosiaalityöntekijää ja 0.5 sosiaaliohjaajaa. Lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä on 10 sosiaalityöntekijää. Työryhmien esihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun sosiaalityön psykoterapeuttien työryhmän esihenkilönä toimii johtava psykoterapeutti. Johtavien sosiaalityöntekijöiden esihenkilönä toimii kolme lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikköä. Keskitettyjen palveluiden aluepäällikön alaisuudessa on myös Apottikoordinaattori. Aluepäällikköiden esihenkilönä toimii lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, jonka alaisuudessa ovat myös 5 seniorisosiaalityöntekijää. Päällikön esihenkilönä toimii lastensuojelun johtaja.

Jokaisella lastensuojelun sosiaalityön asiakkaalla on nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Vuoden 2024 alusta lähtien yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 30 lasta asiakkaana. Asiakasmitoituksen tavoitteena on turvata lastensuojelun asiakkaiden palvelut ja sosiaalityöntekijän mahdollisuus tehdä vaikuttavaa työtä.

Asiakasmitoituksen varmistamiseksi Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä on luotu seurantajärjestelmä. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö seuraa reaaliaikaisesti alueensa työyksiköiden asiakasmääriä ja työtilannetta suhteessa sosiaalityöntekijöiden määrään. Samoin johtava sosiaalityöntekijä seuraa reaaliaikaisesti oman työyksikkönsä asiakasmääriä ja työtilannetta. Ensisijaisesti työmäärää tasataan työryhmän sisällä. Uusia asiakkaita jaetaan ainoastaan sosiaalityöntekijöille, joilla on asiakkaita alle lakisääteisen enimmäismitoituksen. Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö esittelee ajantasaiset tiedot asiakasmitoituksen toteuttamisesta ja sosiaalityöntekijöiden rekrytointitilanteesta viikoittain lastensuojelun ja perhesosiaalityön johtajalle.

Lastensuojelun sosiaalityön yksikössä suurin tunnistettu ja jatkuvaa huomiota vaativa riski on työvoiman saatavuuden ja pysyvyyden haasteet, jotka pahimmillaan saattavat vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Yksikössä on tehty varautumissuunnitelma asiakasturvallisuuden ja oikea-aikaisten palvelujen varmistamiseksi, mikäli työntekijävajeen takia ei pystyttäisi toteuttamaan asiakasmitoitusta. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäälliköt ovat vastuussa tilanteen ajantasaisesta seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista, jotta varautumissuunnitelman käyttöönoton tarvetta voidaan arvioida ja suunnitella jo ennakoivasti.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1	
Lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö	3	

Johtava sosiaalityöntekijä	25	
Sosiaalityöntekijä	160	
Sosiaaliohjaaja	13	
Johtava psykoterapeutti	1	
Psykoterapeutti	5	
Koordinaattori	1	
Seniorisosiaalityöntekijä	5	
Apottikoordinaattori	1	
Yhteensä	215	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Lastensuojelun sosiaalityön yksikössä on kehitetty työhön tarjottavaa tukea. Lähiesihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdytyskokonaisuudesta laatimalla työntekijälle henkilökohtaisen perehdytysuunnitelman. Perehdytyksessä on mukana koko työryhmä ja sovitusti muita ammattilaisia. Uusi työntekijä osallistuu täydennyskoulutusmallin mukaisiin ensimmäisen vuoden koulutuksiin, joilla varmistetaan tehtävän vaativuuden mukainen perehtyminen. Uudelle työntekijälle voidaan nimetä mentori oman tiimin tai yksikön sisältä. Lähiesihenkilö tarjoaa työntekijälle henkilökohtaista tukea yksilöllisten tarpeiden ja asiakastyön vaatimusten mukaisesti. Moniammatillisen tiimin systeeminen työskentely mahdollistaa tuen ja avun vaativien asiakastilanteiden käsittelyyn ja säännöllinen ryhmätyönohjaus vahvistaa ammatillista kehittymistä ja työhyvinvointia. Kiireellisissä asiakastilanteissa suunnitelmallisen sosiaalityön työntekijät saavat apua lastensuojelun asiakkaiden päivystyksen työryhmästä.

Lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät saavat tarvittaessa työpari- tai konsultaatiotukea seniorisosiaalityöntekijöiltä. Lastensuojelun sosiaalityön seniorisosiaalityöntekijä -toimintamalli tarjoaa sosiaalityöntekijälle tukea asiakastyön vaativiin tilanteisiin ja tilannearviointiin palveluiden rajapinnoilla: ajantasaista tietoa lainsäädännöstä, ilmiöistä, toimintamalleista, palveluvaikeuksista jne. Seniorisosiaalityöntekijä tuo asiakastilanteisiin omalla erikoisalueellaan tietoon, tutkimukseen ja kokemukseen perustuvaa osaamista ja tarjoaa tukea perusteluiden sanoittamiseen asiakastilanteissa ja dokumentoinnissa.

Lastensuojelun tilannearviointiin ja lasten tarpeiden mukaisten palveluiden suunnitteluun lastensuojelun sosiaalityöntekijät saavat tukea asiantuntija- ja ohjausryhmistä, ja lapsen edun mukaisten palveluiden järjestämiseen asiakasohjausyksiköstä. Juridista tukea tarjoavat lastensuojeluun perehtyneen lakimiehet. Asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyen saa apua oman tiimin Apotti-tukihenkilöltä tai yksikön Apotti-koordinaattoreilta. Toimistopalveluiden tuki toteutuu kaikissa toimipisteissä työskentelevien toimistosihteereiden toimesta. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteiset sekä lastensuojelun sosiaalityön omat toimintaohjeet ja apumateriaalit on kerätty kootusti Sotepe:n intra-sivuille kaikkien työntekijöiden hyödynnettäväksi.

Lastensuojelun sosiaalityölle on laadittu täydennyskoulutusmalli, jonka tarkoituksena on varmistaa tasalaatuinen ja suunnitelmallinen osaamisen vahvistaminen tehtävän edellyttämällä tavalla. Täydennyskoulutusmalli sisältää kaikkia työntekijöitä velvoittavia osioita, joiden sisältämät moduulit vastaavat perustehtävään kuuluvaan osaamistarpeeseen sekä vapaaehtoisia osioita lisäkoulutuksena tehtäväkohtaisen osaamisen kehittämiseen. Täydennyskoulutusmalli on laadittu ammattiryhmittäin. Työntekijäkohtainen suunnitelma tarvittavasta täydennyskoulutuksesta tehdään esihenkilön kanssa työntekijän aiemman

koulutuksen, osaamisen ja työhön tarvittavan ammattitaidon kehittämisen ja ylläpitämisen perusteella. Koulutuksiin osallistumista seurataan mm. vuosittain kehityskeskusteluissa sekä kuukausittain järjestettävillä henkilökohtaisilla tapaamisilla.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän täydennyskoulutus koostuu seuraavista osioista:

- Vaikuttavan lastensuojelun ja perhesosiaalityön perusteet
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön keskeinen lainsäädäntö
- Lastensuojelun asiakasprosessi
- Asiakastyön menetelmät ja taidot
- Digitaidot ja tietojärjestelmät
- Lapsen kasvu ja kehitys
- Päihteet, riippuvuudet ja mielenterveyshäiriöt
- Lähisuhdeväkivalta ja kaltoinkohtelu
- Muut keskeiset ilmiöt lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä
- Esihenkilötyö ja johtamisen kehittäminen
- Työn sujuvuus ja työhyvinvointi
- Muu ammatillinen osaaminen

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla on oma työhyvinvointisuunnitelma, jossa kuvataan työhyvinvoinnin tavoitteet ja toimenpiteet toimialatasolla ja työyhteisötasolla sekä mittarit, joiden avulla tavoitteiden toteutumista seurataan. Tavoitteissa ja toimenpiteissä huomioidaan sekä toimialan erityispiirteet että kaupunkiyhteiset painopisteet. Työhyvinvointisuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja sen laatimisessa hyödynnetään henkilöstökyselyn tuloksia.

Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi työntekijöille on tarjolla muun muassa työnohjausta ja työterveyshuollon palveluita. Tavoitteena on näin myös vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta sekä parantaa saatavuutta.

Lastensuojelun sosiaalityön yksikössä työntekijöitä kannustetaan vastaamaan vuosittaisiin henkilöstökyselyihin, joiden tulokset käsitellään sekä yksikötasolla, että työryhmissä. Tulosten perusteella suunnitellaan koko yksikköä koskevat tavoitteet ja toimenpiteet työhyvinvoinnin edistämiseksi ja niiden pohjalta jokainen työryhmä suunnittelee omat tavoitteet ja toimenpiteet.

Yksikössä toteutetaan kerran vuodessa toukokuussa Fiilis-kysely, jossa työntekijät antavat kouluarvosanan omasta työtyytyväisyydestään ja kehittämis ehdotuksia työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tulokset käsitellään ajankohtaisesti esihenkilökokouksessa ja työryhmissä, joissa myös sovitaan toimenpiteet työtyytyväisyyden edistämiseksi.

Työturvallisuuteen liittyvät Helsingin kaupungin ohjeet, toimipistekohtaiset turvallisuus- ja pelastautumisohjeet sekä Työsuojelupakin käytön opastus käydään läpi työryhmissä säännöllisesti, sekä esihenkilön johdolla henkilökohtaisesti uusien aloittavien työntekijöiden kanssa. Työsuojelupakkiin kirjatut vaara- ja uhkatilanteet, sekä läheltäpiti tilanteet käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään työhyvinvoinnin ja turvallisuuden kehittämisessä.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki 17 § velvoittaa, että terveydenhuollon- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Hoitoon liittyvällä infektiolla tarkoitetaan mitä tahansa infektiota, joka on syntynyt sosiaali- tai terveydenhuollon yksikössä annetun hoidon tai tutkimuksen/toimenpiteen seurauksena. Jokaisella asiakkaalla ja potilaalla on oikeus infektioturvalliseen palveluun.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on koottuna sisäiseen intraan erilaisia ohjeistuksia eri toimintoihin infektioturvallisuuteen ja tarttuvien tautien ehkäisyyn liittyen. Esihenkilöt huolehtivat, että työntekijät ovat tietoisia omaan toimintaa koskevista ohjeista ja ne käydään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa työryhmissä läpi. Ohjeistuksia päivitetään ja tarkennetaan aina tarpeen mukaan.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Toimitilojen hallinnointi tehdään Modulo-tilatietopalvelussa, missä toiminnoilla on mahdollisuus tarkastella omien käytössä olevien tilojen tietoja. Palvelu sisältää vuokrakohteiden perustiedot, pohjakuvat, vuokrasopimukset, tilatiedot sekä tilojen käyttäjätiedot. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan ydintoimintojen kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteissa noudatetaan kaupunkistrategisia linjauksia:

1. palvelu- ja toimitilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Tilasuunnittelun apuna käytetään suunnittelua tukevia työmenetelmiä ja kyselyitä.
2. jokaisella työntekijällä on käytössään enintään yksi työ- tai kirjaamispiste ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään.
3. tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat).
4. kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät tilojen vähennystä tai lisäystä tai korvaavan tilan hankintaa on täytettävä Luukku-portaalissa sähköinen lomake. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilatietopalveluun päivitettäväksi.
5. Niissä toiminnoissa, joissa se on mahdollista, lisätään joustavia työaikatarkoituksia ja etätyömahdollisuuksia, joilla pyritään vähentämään kokonaistyöpisteiden määrää. Yhdessä käyttäjien kanssa huolehditaan tilojen terveellisyydestä, turvallisuudesta, toimivuudesta ja kunnan pitkäaikaista säilymistä.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, mikä tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistöhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin

kuulumattomien tilojen kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöille on tehty 24.4.2018 erityinen työolosuhteiden kehittämissuunnitelma. Keskeistä on, että työtilat tukevat vaativaa asiakastyötä. Työtilojen tulee mahdollistaa asiakasvastaanotto, dokumentointi, salassa pidettävien asiakirjojen säilytys, puhelut, työparin ja johtavan sosiaalityöntekijän konsultaatio, tiimityö sekä vaativien asiakastilanteiden purkaminen. Lisäksi työtilojen käyttö suunnitellaan työturvallisuus huomioiden. Kyetäkseen tekemään laadukasta työtä sosiaalityöntekijät tarvitsevat riittävän määrän taustatyöpisteitä ja riittävät säilytystilat käyttöönsä. Monitoimitiloissa tulee olla työpisteiden lähetyillä riittävästi Hilja-huoneita ja puhelinhuoneita, mikäli omia tai jaettuja työhuoneita ei ole mahdollista järjestää. Sosiaalityöntekijällä tulee olla mahdollisuus keskittymistä vaativaan työskentelyyn.

7.2 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työvereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikaan.

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa

Jokaiseen lastensuojelun sosiaalityön toimipisteeseen on nimetty oma ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt ovat lastensuojelun sosiaalityön ja lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yksiköiden yhteisiä.

7.3 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Lastensuojelun sosiaalityön kaikissa toimitiloissa on palohälytys- tai palovaroitinjärjestelmä ja niitä testataan säännöllisesti. Jokaisessa toimipisteessä on huonekohtaiset hälytyslaitteet vaaratilanteita varten. Hälytysjärjestelmiä ja -laitteita testataan säännöllisesti.

Helsingin lastensuojelun kaikissa palveluissa on käytössä Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän liittyvä asiakasportaali ja sähköisen asiointin väylä Maisa ammattilaisen ja kuntalaisen välillä.

Lastensuojelun sosiaalityössä suurin osa tapaamisista ja neuvotteluista toteutetaan lähitapaamisina. Toisinaan neuvotteluja ja tapaamisia voidaan järjestää myös etänä, esimerkiksi Teams-ohjelmiston välityksellä.

7.4 Tukipalvelut ja alihankinta

Lastensuojelun sosiaalityössä ostetaan palveluina äidinkieleltään muille kuin suomen tai ruotsinkielisille tarvittaessa tulkkaus- ja käännöspalveluita. Toiminnassa noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (704/2023) määräyksiä tulkittamisen (tulkkauksen) järjestämisestä.

Tulkkaus- ja käännöspalvelut on kilpailutettu ja ensisijaisesti käytetään kilpailutettuja palveluntuottajia. Mikäli tulkkauspalvelun tuottajan toiminnassa on haasteita ja laadussa on puutteita, on palvelun tilaaja yhteydessä palveluntuottajaan ja reklamoi asiasta.

Käännösten hankinnan kohteena on seuraavien kieliparien käännökset: suomi–englanti, suomi–ruotsi, suomi–venäjä, suomi–arabia ja suomi–somali.

Sopimuksen perusteella voidaan lisäpalveluna tilata muita kuin em. kieliparien käännöksiä sekä vaativia käännöstöitä (erikoissanastoa vaativat tai käännöksen aihepiiriin erityistä tuntemusta vaativat käännökset).

Muiden kuin kieliparien suomi–englanti, suomi–ruotsi, suomi–venäjä, suomi–arabia ja suomi–somali käännökset sekä vaativat (erikoissanastoa vaativat tai käännöksen aihepiiriin tai tyylin erityistä alan tuntemusta vaativat) käännökset voidaan tilata myös puitejärjestelyn ulkopuolelta.

Kääntäjän tulee tarkistaa oma työnsä. Lisäksi käännökselle tehdään kielentarkistus, jonka tekee joku muu kuin käännöksen tehnyt kääntäjä. Joko kääntäjän tai kielentarkastajan äidinkielen tulee olla kohdekieli. Palveluntuottaja vastaa siitä, että se palvelua tuottaessaan noudattaa sopimuksen liitteinä olevia tietosuoja- ja salassapitoliittettä sekä Helsingin kaupungin yleisiä tietoturvaohjeita.

Kaikki tekstit tulee kääntää siten, että käännöksen asiasisältö on oikein, kieli (ml. terminologia) on virheetöntä, idiomaattista ja yhtenäistä, tyyli on käyttötarkoituksen mukaista ja käännös on käyttövalmis. Kääntäjä ottaa yhteyttä käännöksen tilaajaan, jos lähdetekstissä on epäselvyyksiä.

Jos käännöksen laatu ei ole sopimuksen mukainen, toimeksiantaja ilmoittaa asiasta palveluntuottajalle, joka lähettää käännöksen korjauksia varten sekä kääntäjälle että varmistajalle.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omavalvontasuunnitelmaan pohjautuen palvelukokonaisuudessa ja palvelussa seurataan ja raportoidaan kvartaaleittain omavalvonnan tunnuslukuja ja teemoja, jotka liittyvät palveluiden saatavuuteen, jatkuvuuteen, laatuun, henkilöstön riittävyteen ja yhdenvertaisuuteen. Raportti julkaistaan neljä kertaa vuodessa Helsingin kaupungin Internet-sivuilla. Lastensuojelun sosiaalityön omavalvonnan raportti käydään 4 kertaa vuodessa läpi palvelun Asiakas- ja potilasturvallisuusrakenteessa (Astu) ja raportoidaan perhe- ja sosiaalipalveluiden johdolle.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö. Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajat ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö.

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

Hyväksyntä 6.11.2024

Aule Lille

lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

Saila Nummikoski

lastensuojelun johtaja

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,**

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi