



Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen
arvioinnin sosiaalityön
omavalvontasuunnitelma

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	9
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>	11
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>Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	13
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	13
5.2	Asiakkaan ja potilaan saaman palvelun toteutus	14
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	17
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	17
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	20
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	20
5.7	Muistutukset ja kantelut	20
6	Henkilöstö	21
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	21
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	21
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	22
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	23
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	23
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	23
7.1	Toimintaympäristö	23
7.2	Ympäristötyö	24
7.3	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	25
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	26
8	Omavalvonnan seuranta	26
8.1	Raportointi	26
8.2	Arkistointi ja viestintä	27
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	27

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yksikössä on sekä lastensuojelun ja erityisentuen tarpeen arvioinnin työryhmiä että perhesosiaalityön työryhmiä. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin sosiaalityötä.</p> <p>Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin alueellisissa alayksiköissä otetaan vastaan ja käsitellään lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihuoltolainmukaiset yhteydenotot tuen tarpeen arvioimiseksi alueella asuvista lapsista, jotka eivät vielä ole lastensuojelun asiakkaana.</p> <p>Alayksiköissä vastataan alle 18-vuotiaista lapsista ja heidän perheistään tehdyistä palvelutarpeen arvioinneista silloin kun sen yhteydessä arvioidaan myös lastensuojelun ja/tai erityisen tuen tarvetta.</p> <p>Lisäksi lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin alayksiköiden yhtenä perustehtävänä on vastata alle 18-vuotiaiden uusien asiakkaiden ja heidän perheidensä sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisista päivystyksellisistä tehtävistä sekä lasten sosiaalihuoltolain mukaisesta etsivästä työstä.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Yksikössä ja alayksiköissä on sovittu rakenteet, miten työn määrällisiä ja laadullisia tavoitteita seurataan viikoittain. Yksikkökohtaisen seurannan pääpiirteet käydään kerran viikossa läpi Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelun johdon viikkokokouksessa.</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>Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö: Jonna Vanhanen, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, Toinen Linja 4 a, puh. 09 310 43809</p> <p>Alayksiköt: Jaana Toivio, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Toinen Linja 4 c</p> <p>Markus Mervola, vs. johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Kaupintie 11</p> <p>Hanna Kangastalo, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Suursuonlaita 1</p> <p>Pia Valkonen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Ala-Malmin tori 2 a</p> <p>Johanna Sirén Päivärinta, johtava sosiaalityöntekijä, Kallio-Berghällin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Toinen Linja 4 c</p>

Tiina Mustonen, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Tallinnanaukio 1

litu Kuusniemi, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Kahvikuja 3 b

Nimike	Määrä
Sosiaalityöntekijä	60
Johtava sosiaalityöntekijä	7
Sosiaaliohjaaja	8
Lasten etsivän työn sosiaaliohjaaja	7
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1
Yhteensä	83

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointiin tullaan asiakkaaksi tulleen lastensuojeluilmoituksen, sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton saavuttua tai kun sosiaalityöntekijä on muulla tavoin saanut tietoonsa tilanteen, jossa olisi syytä selvittää lapsen lastensuojelun tai erityisen tuen tarve. Palvelu on tarkoitettu lapsille ja perheille, joilla on vaikeasti kuormittava elämäntilanne ja tuen tarve. Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen alueelliset työryhmissä vastaanotetaan ja käsitellään lastensuojeluilmoitukset ja vastataan lastensuojelun virka-aikaisesta päivystyksestä ja konsultaatiosta, niiden asiakkaiden osalta, joilla ei ole vielä lastensuojelun asiakkuutta. Virka-aikaisesta lastensuojelun puhelinpäivystyksestä vastaa yksikkö yhdessä lastensuojelun sosiaalityön kanssa.

Palvelujen tarvetta arvioidaan, jotta lapsi ja hänen perheensä saisi sopivan avun. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös lapsen erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta ja ohjataan palveluiden piiriin. Lastensuojeluilmoitukset ja yhteydenotot lapsista, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta, käsitellään lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin seitsemässä eri alueellisessa alayksikössä.

1.2. Yksikön tiedot

Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö:

Jonna Vanhanen, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, Toinen Linja 4 a, puh. 09 310 43809

Alayksiköt:

Jaana Toivio, johtava sosiaalityöntekijä, Kallion lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Toinen Linja 4 c

Markus Mervola, vs. johtava sosiaalityöntekijä, Lassilan lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Kaupintie 11

Hanna Kangastalo, johtava sosiaalityöntekijä, Maunulan lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Suursuonlaita 1

Pia Valkonen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Ala-Malmin tori 2 a

Johanna Sirén Päivärinta, johtava sosiaalityöntekijä, Kallio-Berghällin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Toinen Linja 4 c

Tiina Mustonen, johtava sosiaalityöntekijä, Itäkadun lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Tallinnanaukio 1

litu Kuusniemi, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi, Kahvikuja 3 b

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

1. Lapsikeskeisyys: Työskentelymme keskiössä on lapsi ja hänen hyvinvointinsa, mikä edellyttää lapseen 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.
2. Suhdeperustaisuus: Tietoa ja ymmärrystä rakennetaan ammattilaisten ja asiakkaiden keskinäisissä suhteissa. Työskentely tapahtuu suhteissa ja suhteiden avulla.
3. 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 (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§).

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 11§.)

Asiakkaana lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnissa on lapsi. Arviointiprosessiin on mahdollista päästä omasta toiveesta tai yhteistyökumppanin otettua yhteyttä tai muulla tavoin esiin tulleen tarpeen takia.

Lähtökohta Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on lapsen etu, jota määrittellään yhdessä huoltajien kanssa. Näkemykset lapsen edusta voivat olla erilaisia. Keskustelua lapsen edusta on syytä käydä työskentelyn kaikissa vaiheissa.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta myös henkilökohtaisesti omalla tapaamisella. On tärkeää, että lapsi kokee olevansa merkityksellinen ja mukana työskentelyssä. Lapsen osallisuus on Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä työtä ohjaava arvo. Lapsen parhaaksi toimitaan yhteistyössä huoltajien ja yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon toimijoiden kanssa perheen omat käytännöt huomioiden.

Lapsen kanssa työskennellessä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Keskustelun ohella sosiaalityöntekijä voi lasten kanssa käyttää myös toiminnallisia keinoja. Toimipisteitä on pyritty tekemään lapsiystävällisiksi. Lasten tapaamisia järjestetään toimipisteiden ohella lapsen luontaisessa kasvu-ympäristössä esimerkiksi kotona, harrastuspaikoissa, päiväkodissa tai koulussa.

Lapsen asiakasprosessissa lapsen huoltajilla on tärkeä merkitys. 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.

Yksikössä suurin tunnistettu ja jatkuvaa huomiota vaativa riski on työvoiman saatavuuden ja pysyvyyden haasteet, jotka pahimmillaan vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta mm. silloin, jos lakisääteisiä määräaikoja ei kyetä noudattamaan.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

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

Vaarojen arviointi toteutetaan kerran vuodessa kaikissa alayksiköissä esihenkilön ja yhteistoimintavastaavan johdolla. Koko yksikön esihenkilöiden vaarojen arviointi suoritetaan myös kerran vuodessa, se toteutetaan johtamisrakenteissa.

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

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin työntekijät ilmoittavat turvallisuuspoikkeamista työsuojelupakissa. Turvallisuuspoikkeamien käsittely kuuluu kyseisen alayksikön lähiesihenkilön työtehtäviin ja hän ryhtyy ilmoituksen vaativiin toimenpiteisiin. Mikäli epäkohta ei ole poistettavissa lähiesihenkilön toimenpiteillä, siirtää hän asian käsittelyn ylemmälle tasolle. Tehtyjä turvallisuuspoikkeamia käsitellään säännöllisesti esihenkilö- ja yhteistoimintakokouksissa.

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 kehittämissideoita ja osallistumalla kehittämistoimintaan. Lisäksi 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 järjestyksenvälitystä liittyvistä sekä varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan palveluista. Toimialakohtaisten turvallisuusasioiden järjestämiseksi sosiaali- ja terveystoimialalla 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, samoin kuin alayksiköissä alayksikkökohtaiset ohjeet. Ohjeiden käsittelyn yhteydessä huolehditaan, että ohjeistukset on päivitetty ajantasaiseksi. Konkreettisista turvallisuuteen liittyvistä toimenpiteistä esim. poistumisharjoituksista, sovitaan toimipistekohtaisissa rakenteissa esim. talotoimikunnissa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

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

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuoja-asioiden vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuoja-asioissa. Sosiaali- ja terveys ja pelastustoimialan vastuuhenkilöiksi on nimetty 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. Lastensuojelun rekisterin yhteyshenkilö on lastensuojelun johtaja.

Kuka tahansa kaupungin työntekijä, asiakas tai palveluntuottaja, voi havaita tietoturvaloukkauksen. Kun kaupungin työntekijä havaitsee tai saa tiedon loukkauksesta, 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. Jos on, on hänen ilmoitettava asiasta välittömästi tietosuojavastaavalle ja apulaistietosuojavastaavalle luukku- ticketointijärjestelmän kautta.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijät suorittavat kaupunginkanslian tietosuoja-verkkokoulutuksen. Tämä tietosujakoulutus on kaikille pakollinen. Esihenkilö huolehtii, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat sen suorittaneet. Kaupunginkanslian koulutusvideon lisäksi jokainen voi hankkia lisää tietoa tietosuojasta katsomalla myös toimialan omat tietosujakoulutusvideot. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset käydään yksiköissä läpi osana perehdytystä ja ne on kirjattu myös koko yksikön perehdytys oppaaseen.

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 ja 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 laatu poikkeamista. 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 sprot ja haiprot 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 yksikön esihenkilökokouksissa läpi.

Turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan Työsuojelupakkiin. Työsuojelupakin avulla voi tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. Työsuojelupakin raportit käydään läpi 2 kertaa vuodessa yksikön esihenkilökokouksessa, vähintään 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, valvontalaki) 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 lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityö yksikössä 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 annetun lain (741/2023) 23 §.)

Valvontalain 27 §:n mukaisesti lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin sosiaalityössä valvotaan palveluntuottajan roolissa yksikön omaa toimintaa, sekä ostopalvelujen palveluntuottajien toiminnan asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

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, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Mikäli havaittu epäkohta koskee asiakkaan terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, työntekijä tekee ilmoituksen Haipro-järjestelmässä.

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

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

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 alayksikössä, jossa epäkohta on ilmennyt. Käsittely kuuluu kyseisen alayksikön lähiesihenkilön työtehtäviin ja hän ryhtyy ilmoituksen vaativiin toimenpiteisiin.

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

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Kun työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (SHL 48§), tekee hän 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, palvelun päällikölle sekä Lastensuojelua ja perhesosiaalityötä koskevien osalta lastensuojelujohtajalle sekä Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjauksen ja valvonnan johtavalle sosiaalityöntekijälle ja päällikölle.

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

Ilmoitukset käsitellään työyksikössä/toimipisteessä, mikäli se on tarkoituksenmukaista ja aina yksikön esihenkilökokouksessa 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 toimenpiteistä sekä tarkistaa ja hyväksyy ilmoituksen toimenpiteet. Yksikön päällikkö tai hänen sijaisensa kuittaa aina Spro-ilmoituksen käsitellyksi. Kaikki ilmoitukset ja niihin linjatut toimenpiteet tai toimenpide-ehdotukset käsitellään kuukausittain AsTu-kokousrakenteessa lastensuojelujohtajan, päälliköiden ja muiden rakenteeseen osallistujiksi nimettyjen kesken.

Yksikön kaikkien työntekijöiden yhteistoimintakokouksessa käydään läpi epäkohta ja vaaratapahtuma ilmoituskäytännöt ja -periaatteet ja käydään läpi yleisellä tasolla yksikköön kohdistuneet ja yksiköstä tehdyt ilmoitukset. Alayksiköiden tekemien ilmoituksia seurataan säännöllisesti ja työntekijöitä kannustetaan tekemään epäkohta- ja vaaratapahtuma. Esihenkilöt tukevat työntekijöitä epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten teossa työryhmissä keskustellaan periaatteista säännöllisesti.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön 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 esimies- ja yhteistoimintakokouksissa.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Alla olevaan taulukkoon on listattu epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja vastuuhenkilö. Käsittely ja raportointi on yksityiskohtaisemmin esitelty erillisissä kappaleissa.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	Astu-rakenne	1 krt/kk	Jonna Vanhanen
	Yksikön esihenkilökokous	1 krt/kk	Jonna Vanhanen
SPro	Astu-rakenne	1 krt/kk	Jonna Vanhanen
	Yksikön esihenkilökokous	1 krt/kk	Jonna Vanhanen
Työsuojelupakki	Yksikön esihenkilökokous	2 kertaa vuodessa	Jonna Vanhanen
	Lastensuojelun johtoryhmä	1 krt vuodessa	Jonna Vanhanen
	Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yhteistoimintakokous	1 krt vuodessa	Jonna Vanhanen

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

Päätöksen vakavan vaaratapahtuman/ epäkohtien selvittelyn aloittamisesta tekee yksikön päällikkö tai alayksikön esimies. Hän 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 jettu 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 ja käsittelee asian. Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön yksikössä on koulutettu työntekijöitä ja esihenkilöitä heti-purku menetelmän käyttöön. Yksikössä on oma heti-purku malli, jossa työntekijälle/asiakas asiaa hoitaneille työntekijöille järjestetään samantien tilanteen käsittely heti-purku mallin mukaisesti malliin koulutettujen työntekijöiden toimesta. Tarvittaessa työntekijöille voidaan järjestää myös erikseen hankittavaa 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 löydettäviksi.

Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on kaikissa prosessin vaiheissa käytössä asiakastyössä tuen tarpeen arviointimalli työtä ohjaavana viitekehyyksenä. Tuen tarpeen arviointi malli 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.

4.3.2 Tartuntatauti- 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 käsihygienia on infektioturvallisen hoidon ja palvelun perusta ja siitä huolehtimalla estetään tartunnan aiheuttajien siirtyminen henkilöstä toiseen.

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.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointiin tullaan asiakkaaksi tulleen lastensuojeluilmoituksen, sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tai kun sosiaalityöntekijä on muulla tavoin saanut tietoonsa tilanteen, jossa olisi syytä selvittää lapsen lastensuojelun tai erityisen tuen tarve. Palvelu on tarkoitettu lapsille ja perheille, joilla on vaikeasti kuormittava elämäntilanne ja tuen tarve.

Kiireellisten lastensuojelun palvelujen saatavuuden määräajat

Lapsen palvelutarpeen arvioinnista säädetään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaissa. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen virka-aikaisen päivystys ottaa vastaan ja käsittelee lastensuojeluilmoitukset, jotka koskevat niitä lapsia, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun asiakkaiden kiireellinen lastensuojelun tarve arvioidaan lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin virka-aikaisessa päivystyksessä arvioidaan, onko ilmoituksen perusteella ryhdyttävä kiireellisiin toimenpiteisiin vai voiko ilmoituksen käsitellä lakisääteisen seitsemän arkipäivän puitteissa. Kiireellisyysarviointia tehtäessä huomioidaan lapsen mahdolliset aiemmat lastensuojeluilmoitukset sekä muu lapsen ja huoltajien tilanteesta asiakastietojärjestelmään kirjattu olennainen tieto. Jos päivystäjä arvioi, että ilmoituksen perusteella on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin, lähtevät päivystäjinä työntekijät selvittämään tilannetta välittömästi. Kiireellisissä tilanteissa päivystäjät toteuttavat tarkoituksenmukaisia tapaamisia ja muita interventioita, ja he voivat myös valmistella kiireellisen sijoituksen päätöstä.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa kiireellisesti ilman palvelutarpeen arviointia, kun lastensuojeluasian vireille tulon vuoksi tehdään kiireellinen sijoitus. Kiireellisissä tilanteissa välttämätön tieto välitetään lastensuojelutarpeen arvioinnista lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikölle, jotta lapselle voidaan valita hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä viipymättä.

Palvelutarpeen arviointiin liittyvät määräajat

Lainsäädännössä on säädetty erikseen palvelutarpeen arviointia koskevia määräaikoja: Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta ja arviointi on tehtävä loppuun viiveettä. Palvelutarpeen arvioinnin määräaika on kolme kuukautta.

Määräaikoja seurataan ja yksikön päällikkö kerää tiedot THL:lle puolivuositain. Vastuu asiakaskohtaisesta määräaikojen seurannasta on vastuusosiaalityöntekijällä ja myös johtava sosiaalityöntekijä huolehtii osaltaan määräaikojen toteutumisesta omassa työryhmässään. Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen virka-aikaisessa päivystyksessä ensiarviotyötä tekevän sosiaalityöntekijän tehtävänä on huolehtia siitä, että lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot tulevat käsitellyksi määräajassa.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa on sovittu toimenpiteistä, joihin ryhdytään, jos määräajat uhkaavat ylittyä. Jokainen sosiaalityöntekijä seuraa omien asiakkaidensa osalta määräaikoja ja ilmoittaa vähintään viikkoa ennen omalle lähiesihenkilölleen, jos määräajat uhkaavat palvelutarpeen arviointien osalta ylittyä. Kunkin alueellisen työryhmän johtava sosiaalityöntekijä tasaa tarvittaessa työtä työryhmän sisällä ja merkitsee työryhmänsä mahdolliset ylitykset joka viikon maanantai yksikön yhteiseen seurantataulukkuun. Viikoittaisissa koko yksikön esihenkilökokouksissa yksikön päällikkö tasaa tarvittaessa työtä alayksiköiden välillä ja sovitaan yhteisesti toimenpiteistä. Toimenpiteinä on käytetty mm. priorisointiohjeistusta, jossa kuvataan esim. miten dokumentointia voidaan tehdä aikaa säästäten ja turhia vaiheita karsia, että työntekijöillä on mahdollisuutta ylityömääräyksiin kuormittuneessa tilanteessa tai että voidaan pyrkiä rekrytoimaan lisätyövoimaa.

Tarvittaessa lastensuojelun johto ryhtyy muihin toimenpiteisiin, jos lakisääteisissä määräajoissa pysyminen uhkaa vakavasti vaarantua, eivätkä työryhmien ja koko yksikön muut toimenpiteet auta.

5.2 Asiakkaan ja potilaan saaman palvelun toteutus

Moniammatillisuus ja tiedonkulku

Monitoimijaisuus on yksi keskeinen Helsingin lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointiin kuuluva periaate. Lastensuojelun ja erityisestuen tarpeen arvioinnin työryhmät ovat jo itsessään

moniammatillisia. Työryhmiin kuuluu lastensuojelun johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, lastensuojelun sosiaaliohjaajia, psykiatrisia sairaanhoitajia, perheneuvolan psykologeja ja sosiaalityöntekijöitä sekä aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia. Palvelutarpeen arvioinnit tehdään työparityönä. Työparit muodostetaan tapauskohtaisesti asiakkaan tilanteen perusteella ja näin ollen työpari voi tulla myös oman organisaation ulkopuolelta. Moniammatillisessa tiimissä ammattilaisilla on yhteinen arviointitehtävä, mutta jokainen työskentelee omasta ammatillisesta roolistaan ja osaamisalueestaan käsin.

Lastensuojeluilmoituksen tehnyt ammattilainen tai joku toinen lapsen tai perheen tilanteen hyvin tunteva ammattilainen voidaan kutsua yhteistyökumppaniksi tai työpariksi palvelutarpeen arviointiin. Yhteistyökumppaniksi arviointiin voidaan pyytää myös ammattilainen, jonka ammatillisesta osaamisesta lapsen tilanteen arvioimiseksi erityisesti tarvitaan. Yhteistä arviointia voidaan toteuttaa perheenjäsenten tapaamisilla tai verkostoneuvotteluissa. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen yhteistyökumppani voi mahdollisesti jatkaa työskentelyä asiakkaan kanssa, ja on tärkeää, että yhteistyökumppanille kerrotaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehty ratkaisu, jos suinkin mahdollista.

Moniammatilliseen yhteistyöhön kuuluu riittävä ja oikea-aikainen tiedon ja ymmärryksen keskinäinen jakaminen. Ammattilaisten välisessä yhteistyössä tiedonkulun tulee toimia riittävän hyvin. Viranomaisyhteistyö perustuu lupaa pyytävään työotteeseen eli tietoja vaihdetaan lähtökohtaisesti vain huoltajien suostumuksella. Tietoja voi vaihtaa toisen viranomaisen kesken ilman huoltajan suostumusta vain, jos se on lapsen edun vuoksi välttämätöntä. Tietojen vaihtamisesta ammattilaisten kesken tehdään kirjaus lapsen asiakaskirjoihin.

Viranomaisyhteistyön toimimattomuus ja yhteistyön pulmat heikentävät asiakkaan saamaa palvelua monin eri tavoin. Ammattilaisia voi olla vaikea tavoittaa ja tiedon jakaminen voi viivästyä. Puutteellinen moniammatillinen yhteistyö voi tarkoittaa, että ammattilaisella ei ole riittävästi ymmärrystä asiakkaan tilanteesta tai asiakas ei saa tarvitsemiaan tukitoimia. Tällöin asiakas voi kokea joutuvansa viranomaisten pallottelemaksi.

Päälliköt, aluepäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät sopivat vastuualueista ja kenen tehtävänä on huolehtia yhteistyön periaatteiden sopimisesta eri yhteistyökumppanien kanssa sekä tiedon välittämisestä eri viranomaisten toiminnan periaatteista. Yhteistyöohjeet kootaan sisäiseen intraan, jossa ne ovat työntekijöiden saatavissa.

Siirtymävaiheet

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnista lapsi/perhe voi siirtyä tarpeen mukaisesti moneen eri palveluun ja myös lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin siirtyy asiakkaita useista eri palveluista. Lastensuojelutarpeen arviointia toteutetaan edelleen erillisessä yksikössä ennen lastensuojelun sosiaalityön alkamista. Kaikissa siirtymävaiheissa riskinä on, että asiakkaan saama palvelu viivästyy. Siirtymävaiheita varten työntekijöille on luotu asiakasohjauksen ja yhteistyön ohje, jossa kuvataan eri siirtymävaiheiden käytännöt.

Yhteistyö lapsiperheiden sosiaalivonnon ja perheneuvolan kanssa

Palvelutarpeen arvioinnin yksiköissä otetaan vastaan kaikki lastensuojeluilmoitukset ja yhteydenotot sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi sellaisista alaikäisistä, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Palvelutarpeen arvioinnissa käsitellään saapunut ilmoitus ja mikäli ei ole tarvetta arvioida erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta, lastensuojeluilmoituksen käsittely voidaan ohjata sosiaalivonnon toteuttamaan sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin tai perheneuvolan palvelutarpeen arviointiin. Tällöin lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan tietoihin Apottiin, että asiassa ei ole tarpeen arvioida erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta ja palvelutarpeen arvio siirretään sosiaaliohjauksen tai perheneuvolan vastuulle. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä siirtää tiedon asiasta Apotin kautta sosiaalivonnon nimeämälle työntekijälle.

Asiakassiirrot lastensuojelun sosiaalityöhön

Ratkaisu lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta tehdään lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojelutarpeen arvioinnissa asiakas voidaan siirtää avohuollon asiakkuuteen joko

osoitteenmukaisesti lastensuojelun toimipisteeseen, Toivo- tiimiin tai Varpu-tiimiin. Toivo-tiimissä tehdään moniammatillista yhdennettyä lastensuojelutyötä eli Toivon asiakkaat voivat asua kotona, olla pitkäaikaisesti sijoitettuna lastensuojelulaitoksessa tai suorittaa vankeusrangaistusta. Varpu- tiimi vastaa alle 1-vuotiaiden lasten lastensuojelun sosiaalityön järjestämisestä.

Lastensuojelun sosiaalityön asiakkuus alkaa välittömästi palvelulähetteen laatimisesta. Lastensuojelutarpeen arvioinnin tehnyt sosiaalityöntekijä tekee Apotti-tietojärjestelmässä palvelulähetteen asiakkaan tarpeen mukaisesti joko Toivo-tiimiin, Varpu-tiimiin tai osoitteenmukaiselle alueelliselle lastensuojelutiimille. Lastensuojelun sosiaalityön asiakasohjaus toteutuu keskitetysti aluepäälliköiden kautta, jotta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voidaan nimetä nopeasti ja lastensuojelulaissa määritellyn asiakasmitoituksen mukaisesti. Lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö käsittelee päivittäin oman alueensa uudet palvelulähteet ja ohjaa ne sopiviin työryhmiin.

Asiakkaan edun ja hyvän yhteistyön vahvistamiseksi pyritään sopimaan neuvottelu tiedon siirtämiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välillä pian asiakkuuden siirtymisen jälkeen. Siirto- ja yhteistyöneuvotteluille voi olla hankalaa löytää aikaa nopealla aikataululla. Jos neuvottelua ei saada järjestettyä kohtuullisessa ajassa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä aloittaa työskentelyn työntekijöiden yhteisen keskustelun jälkeen.

Asiakassiirrot perhesosiaalityöhön

Ratkaisu perhesosiaalityön asiakkuuden alkamisesta tehdään lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Perhesosiaalityön asiakkuus alkaa palvelulähetteen laatimisesta. Perhesosiaalityön asiakasohjaus toteutuu eri alueiden johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta. Perhesosiaalityön johtavat sosiaalityöntekijät käsittelevät omien alueidensa palvelulähteet ja jakavat ne tiimiensä sosiaalityöntekijöille.

Asiakkaan edun ja hyvän yhteistyön vahvistamiseksi pyritään sopimaan neuvottelu tiedon siirtämiseksi työntekijöiden ja asiakkaiden välillä pian asiakkuuden siirtymisen jälkeen. Siirto- ja yhteistyöneuvotteluille voi olla hankalaa löytää aikaa nopealla aikataululla. Jos neuvottelua ei saada järjestettyä kohtuullisessa ajassa, perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä aloittaa työskentelyn työntekijöiden yhteisen keskustelun jälkeen. Jos asiakkaan tilanne kriisiytyy palvelulähetteen tekemisen jälkeen, ennen kuin siirtoneuvottelua on järjestetty, käsittelee lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä ilmoituksen ja arvioi samalla uudelleen onko siirto perhesosiaalityöhön edelleen mahdollinen.

Asiakassiirrot nuorten sosiaalityöhön

Mikäli palvelutarpeen arvioinnin aikana yli 16-vuotiaalla nuorella havaitaan tuen tarvetta ja hän on suostuvainen työskentelyyn, hänet voidaan ohjata alueellisen nuorten sosiaalityön tiimin asiakkuuteen. Palvelutarpeen arvioinnista vastannut sosiaalityöntekijä tekee palvelulähetteen nuorten sosiaalityöhön minkä jälkeen työskentely nuoren kanssa voi alkaa.

Ennakolliset lastensuojeluilmoitukset

Ennakolliset lastensuojeluilmoitukset otetaan vastaan palvelutarpeen arvioinnin päivystyksessä ja ohjataan aikuissosiaalityöhön käsiteltäväksi. Jos perheessä on valmiiksi lastensuojelun asiakkuus, ohjataan ennakollinen lastensuojeluilmoitus tai asiakkuuteen tuleva vauva sisaruksen kanssa samaan tiimiin.

Lastensuojelutarpeen arviointiin siirtyvät asiakkaat

Toiselta paikkakunnalta Helsinkiin siirtyvät perhesosiaalityössä asiakkuudessa olleet asiakkaat tulevat palvelutarpeen arvioinnin tiimiin osoitteen mukaisesti. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa tehdään ratkaisu siitä, että siirrykö asiakkuus Helsingissä perhesosiaalityön, lastensuojeluun vai mahdollisesti muihin kaupungin tarjoamiin palveluihin.

Lapsella, jolla on aikaisemmin ollut Helsingissä lastensuojelun tai perhesosiaalityön asiakkuus, voi tulla lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin uuden lastensuojeluilmoituksen tai

yhteydenoton myötä sen jälkeen. Mikäli lastensuojelun asiakkuus on päättynyt lähiaikoina, tarkistaa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä, mitä asiakkuuden päättymisen yhteydessä on kirjattu järjestelmään. Tämän perusteella arvioidaan, millaisiin toimenpiteisiin on syytä ryhtyä. Tarvittaessa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työntekijä konsultoi lastensuojelun asiakkuuden tai uuden palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta avohuollon sosiaalityöntekijää. Avohuollon sosiaalityöntekijä tulee mahdollisuuksien mukaan työpariksi palvelutarpeen arviointiin. Samalla tavoin menetellään, mikäli asiakkaalla olisi lähiaikoina päättynyt perhesosiaalityön asiakkuus.

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.

Alaikäisen itsemääräämisoikeuden toteutuminen pitää varmistetaan siten, että hänen mielipiteensä hänen omasta sosiaalihuollostaan selvitetään ja otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Työskentelyssä selvitetään alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide pitää ja otetaan ne huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Jos alaikäinen on ikäänsä 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 ja erityisentuen tarpeen arvioinnista on laadittu esite, joka otetaan käyttöön lokakuussa 2024. Esite annetaan kaikille asiakkaille ja siinä kerrotaan tarkemmin palvelun sisällöstä ja ohjaavista periaatteista ja lainsäädännöstä. Esitteen yhtenä tavoitteena on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta lisäämällä hänen ymmärrystään palvelusta.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Helsingin osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön. Tämä tarkoittaa, että osallisuuden periaatteet sitovat koko kaupunkiorganisaatiota työntekijöineen. Osallisuuden periaatteet ovat:

- yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen.
- omaehtoisien toiminnan mahdollistaminen.
- yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Helsingissä on käytössä osallisuusmalli, jota sovelletaan toimialoilla. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla 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 ja perhesosiaalityössä lapsen osallisuus omassa asiassa on keskeinen laatutekijä. Lapsi on osa omaa perhettään, joten lapsen huoltajien, vanhempien ja muiden lapsen läheisten osallisuus lastensuojeluasiassa on myös tärkeä laatutekijä. Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnissa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että

lapsella on mahdollisuus osallistua omaan asiaansa itselleen sopivalla tavalla, lapsi ja asianosaiset saavat riittävästi tietoa omista oikeuksistaan, arvioinnin toimintatavoista, lastensuojelun lakiperusteista, oman lastensuojeluasian etenemisestä ja omaan lastensuojeluasiaan osallistuvista henkilöistä ja heidän osuudestaan omaan asiaan.

Lapsen kuulluksi tulemista ja osallistumista vahvistetaan lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä käyttämällä vuorovaikutuksen tukena siihen sopivia menetelmiä kuten erilaisia kuvakortteja, pelejä, piirtämistä jne. Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä on käytössä myös lapsen ja läheisen osallisuutta vahvistavia menetelmiä kuten läheisneuvonpito. Lapsen osallisuutta voidaan vahvistaa myös niin, että hän voi ottaa itselleen tukihenkilön haluamiinsa tilanteisiin.

Lapsen kuulluksi tulemisen ja osallisuuden toteutuu myös lapsen asioiden ja mielipiteiden kirjaamisessa lapsen asiakirjoihin. Lapsi ja lapsen huoltajat saavat kaikki lapsen asiakirjat ja lasta koskevat kirjaukset nähtäväkseen. Lastensuojelutarvetta arvioitaessa sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen etua tilanteissa, jossa se on ristiriidassa vanhempien etujen kanssa. Sosiaalityöntekijän on käsiteltävä lapsen kertomusta erityisen hienotunteisesti ja harkiten.

Lastensuojelussa on kuultava 12 vuotta täyttänyttä lasta kaikissa häntä koskevissa päätöksissä ja hänellä on huoltajan ohella erillinen puhevalta häntä koskevissa asioissa. Tämä tarkoittaa sitä, että 12-vuotiaalla lapsella on oikeus saada päätökset tiedoksi ja hänellä on oikeus valittaa päätöksistä. 12-vuotias lapsi tarvitsee tukea silloin, jos hän on erimielinen päätöksistä huoltajien kanssa. Alle 12-vuotiaiden lasten mielipide on selvitettävä häntä koskevissa lastensuojelun ratkaisuisissa hänelle sopivalla tavalla.

Lastensuojelutarpeen arvioinnissa vastaanotetaan alaikäisistä lapsista/nuorista tulleita lastensuojeluilmoituksia ja sosiaalihuoltolainmukaisia yhteydenottopyyntöjä. Huoltajat ja ikätasonmukaisesti myös nuori osallistetaan heti asian vireilletulon vaiheessa antamalla heille tieto seitsemän arkipäivän sisällä ilmoituksen tai yhteydenoton sisällöstä sekä mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Jos sosiaalityöntekijä arvioi sen hetkisten tietojen pohjalta, että lastensuojelullista huolta tai lapsen/nuoren palvelutarpeen arviointia tulisi arvioida, aloitetaan lapsen/nuoren palvelutarpeen arviointi, joka toteutetaan kolmen kuukauden sisällä yhteistyössä vanhempien, lasten / nuorten sekä tarvittavien yhteistyötahojen kanssa.

Tiedoksiannon jälkeen perhe tavataan tarvittavalla kokoonpanolla sovitussa paikassa. Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että perhe osallistetaan käymällä yhdessä ilmoituksen sisältö läpi sekä keskustellaan perheen kokonaistilanteesta ja mahdollisista tarvittavista tukitoimista. Palvelutarpeen arvioinnin työskentely toteutetaan lapsikeskeisesti, mutta siihen tarvitaan mukaan myös lapsen vanhempia. Työskentelyn onnistumiseksi vanhemmat tarvitsevat tietoa arvioinnin vaiheista, työskentelyn syistä ja tavoitteista, heihin kohdistuvista odotuksista ja suunnitelluista toimenpiteistä. Työskentelyssä pyritään luottamukseen ja hyvään yhteistyöhön. Vanhemmat ja lapsi/nuori osallistetaan arvioimaan lapsen kokonaistilannetta yhdessä tarvittavien viranomaisten kanssa.

Lapsen / nuoren henkilökohtaisten tapaamisten varmistaminen

Palvelutarpeen arvioinnin työskentelyssä on tärkeää huomoida, ettei lapsen osuus voi jäädä irralliseksi, eikä lapselle tule ymmärrystä kokonaistilanteesta. Kolmen kuukauden aikaraja määrittää arvioinnin muotoutumisen ja on tärkeää huomioida, ettei fokus siirry lapsen huomioimisesta ja auttamisesta mahdollisimman sujuvaan ja nopeaan prosessiin.

Palvelutarpeen arvioinnin aikana sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsi / nuori tavataan pääsääntöisesti aina henkilökohtaisesti, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta ja tapaamisen toteuttamatta jättämiselle on selkeät perusteet. Lapsella on oikeus tavata hänen tilanteen arvioinnistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää. Jos sosiaalityöntekijä on arvioinut, että lapsen/nuoren tapaamiselle ei ole tarvetta, kirjaa hän perusteet lapsen tietoihin palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedon Apotti-tietojärjestelmään.

Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsen/nuoren ikätaso huomioidaan tapaamisissa. Lastensuojelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tulee osata kohdata monen ikäisiä lapsia ja huomioida työskentelyssä ikätasoinen kohtaaminen esimerkiksi asioiden

sanoittamisen näkökulmasta. Uusia sosiaalityöntekijöitä rekrytoitaessa ja perehdyttäessä johtavat sosiaalityöntekijät kiinnittävät erityistä huomiota työntekijän vuorovaikutustaitoihin. Täydennyskoulutusmalliin sisältyy koulutusta lapsen oikeuksien varmistamisesta ja lapsen osallisuuden eri muodoista riittävällä tavalla ja ikätasoisesti prosessin eri vaiheissa.

Arvioinnin työntekijät tapaavat lapsia/nuoria sekä toimistolla että lapsen/nuoren omissa sosiaalisissa ympäristöissä kuten kouluissa ja päiväkodeissa. Lapsen/nuoren henkilökohtaisten tapaamisten varmistaminen ehkäisee riskiä, että työskentely on liian aikuiskeskeistä ja lapsen/nuoren elämään ratkaisevasti vaikuttavia päätöksiä tehdään tuntematta lasta/nuorta. Lapselle/nuorelle kerrotaan, mistä työskentelyssä on kyse ja miten hän on siihen osallinen. Lapsen/nuoren tapaaminen sovitaan aina ensisijaisesti etukäteen vanhempien kanssa yhteistyössä, jollei sosiaalityöntekijä arvioi, että on selkeitä painavia perusteita olla kertomatta tapaamisesta huoltajille. Tapaamisesta kerrotaan viimeistään jälkikäteen ja saatetaan vanhemmat tilanteen tasalle mahdollisimman pian tapaamisesta.

Lapsen / nuoren sekä huoltajien mielipiteen selvittäminen avohuollon ja kiireellisen sijoituksen prosesseissa

Lastensuojelutarpeen arvioinnissa tehdään myös lastensuojelun päivystyksellistä työtä. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijät huolehtivat virka-aikaisesta päivystyksestä, joka pitää sisällään lapsen / nuoren kiireellisen sijoituksen arviointia. Ennen kuin tehdään päätös kiireellisestä sijoituksesta, sen jatkamisesta ja lopettamisesta sosiaalityöntekijä selvittää lapsen, vanhemman, huoltajan sekä muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön mielipide ja käsitys asiasta. Myös sijoitus avohuollon tukitoimena käsittää vanhempien ja lapsen osallisuuden huomioinnin. Avohuollon sijoitus toteutetaan yhteisymmärryksessä vanhempien ja ikätasoisesti lapsen/nuoren mielipide huomioiden.

Kaiken kaikkiaan lapsen/nuoren lastensuojelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että lapsen osallisuus ja oikeudet toteutuvat koko arvioinnin ja työskentelyn aikana. Lapsen ja vanhempien mielipiteen selvittämisen tulee toteutua koko prosessin aikana, ei vain irrallisina ja juridisina toimenpiteinä. Halutessaan vanhemmat voivat tehdä muistutuksen tai kantelun, jos vanhempien tai lapsen osallisuus on jäänyt huomioimatta palvelutarpeen asiakasprosessin aikana tai päätöksenteossa. Muistutus käsitellään Helsingin omassa toimintayksikössä. Lastensuojelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä tekee johtavan sosiaalityöntekijän tuella muistutukseen vastineen. Lastensuojelun johtaja ja lastensuojelutarpeen arvioinnin päällikkö käsittelevät muistutukset tietyn väliajoin ja sovittujen aikataulujen mukaisesti. Kantelut käsitellään valvovassa viranomaisessa.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä yksiköt keräävät asiakkailtaan asiakaspalautetta erilaisilla kyselyillä. Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin 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 lastensuojelun lasten omat kokemusasiantuntijaryhmät sekä vanhempien kokemusasiantuntijaryhmät. Ryhmät tuottavat tietoa oma-aloitteisesti lastensuojelun ja perhesosiaalityön työntekijöille, mutta lastensuojelun ja perhesosiaalityön työntekijät myös kysyvät ryhmiltä näkemyksiä. Kokemusasiantuntijaryhmät esittävät näkemyksiään myös Helsingin kaupungin poliittisille päättäjille ja valtakunnallisesti.

Helsingin lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä 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 kaupungissa toteutetaan lastensuojelussa yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien tavoitetta. Yhdenvertainen osallistuminen tarkoittaa sitä, että jokaisella on mahdollisuus olla osallisena riippumatta siitä, millä alueella hän asuu tai missä alueellisessa 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. 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 ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin toimintaa kohdistuviin palautejärjestelmän kautta tuleviin palautteisiin vastaa pääsääntöisesti yksikön päällikkö tai hänen sijaisensa. Tulleet 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 muistutuksena ja ne ohjataan 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. Potilaslain 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 aiheutonta 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 laatueroista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä 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.

Ammattioikeus tarkistetaan Valviran julkisesta rekisteristä (JulkiTerhikki). 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.

Työryhmissä toimii asiakaspohjaan perustuva määrä sosiaalityöntekijöitä (7–10). Jokaisen työryhmän esihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä valvoo ja tukee tiimensä työntekijöiden työskentelyä ja työn laatua lastensuojelulain näkökulmasta sekä Helsingin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan yhteisten ohjeiden mukaisesti. Johtavien sosiaalityöntekijöiden esihenkilönä toimii yksikön lastensuojelun sosiaalityön päällikkö. Päällikön esimiehenä toimii lastensuojelun johtaja.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Sosiaalityöntekijä	60	
Johtava sosiaalityöntekijä	7	
Sosiaaliohjaaja	8	

Lasten etsivän työn sosiaaliohjaaja	7	
Lastensuojelun sosiaalityön päällikkö	1	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Lastensuojelutarpeen arvioinnin työntekijöitä kuormittaa erityisesti laajat osaamisvaatimukset, työntekijöiden puuttuminen ja rekrytoinnin vaikeudet, palvelujärjestelmän toimivuuden haasteet sekä työssä koettu uhka. Riskinä on, että laissa määritelty vastuu riittävästä ja hyvästä palvelusta yhdistettynä riittämättömään tukeen aiheuttaa kestävämmän tilanteen, mikä osaltaan johtaa työntekijöiden uupumiseen ja vaihtuvuuden kasvuun. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamiseen kohdistetaan erityistä tukea. Erityisesti työntekijöiden ammatillisen osaamisen tukeminen on yksi keskeinen osa-alue ja sen tukemiseksi on useita keinoja. Erityisesti kiinnitetään huomioita uusien työntekijöiden perehdytykseen osaamisen kartoituksen ja erilaisten tukemisen keinoin. Esihenkilö vastaa perehdytyksen järjestämisestä käymällä keskustelun uuden työntekijän kanssa osaamisen tukemisen tarpeista. Perehdytys toteutetaan uuden työntekijän yksilölliset tarpeet huomioiden. Työntekijöiden osaamisen tueksi on tarjolla myös muun muassa juridista tukea, erilaisia asiantuntijaryhmiä sekä erilaisia toimintaohjeita työntekijöille. Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi on puolestaan työntekijöille tarjolla muun muassa työnohjausta ja työterveyshuollon palveluita. Tavoitteena on näin myös parantaa työntekijöiden vaihtuvuutta sekä parantaa saatavuutta.

Lastensuojelussa ja perhesosiaalityöhön on suunniteltu täydennyskoulutusmalli yhteistyössä johdon ja ammattilaisten kanssa. Täydennyskoulutusmallissa huomioidaan eri vaiheessa olevien työntekijöiden oikeus ja velvollisuus osaamisen kehittämiseen ja ylläpitoon.

Lastensuojelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijöille on tarjolla monenlaista tukea:

- *Perehdytysuunnitelma*
- *Lastensuojelutarpeen arvioinnin perehdytyspolku*
- *Lähiesihenkilön ja moniammatillisen tiimin tuki*
- *Juridinen tuki*
- *Erilaisten asiantuntijaryhmien tuki*
 - *Lsl 14 §:n mukainen asiantuntijaryhmä*
 - *haastavat-erot asiantuntija ryhmä*
 - *lastensuojelun ja vammaispalveluiden ratkaisuryhmä*
 - *Uusimaa tahoinen lasu-nuorisopsykiatria vaativa hoitoisten nuorten ratkaisuryhmä*
- *Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjaus ja valvonta*
- *Erilaisia toimintaohjeita työntekijöille*
- *Mentorointi*
- *Seniorisosiaalityö (Barnahus/Lähisuhdeväkivalta seniorisosiaalityöntekijä)*
- *Työnohjaus*
- *Työterveys*

- *Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön defusing-malli*
- *Systeeminen toimintamalli*
- *Käytännön tehtävissä toimistosihteerin ja apottitukihenkilön tuki*

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 sekätoimialan erityispiirteet että kaupunkiyhteiset painopisteet.

Työhyvinvointisuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja sen laatimisessa hyödynnetään henkilöstökyselyn tuloksia.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin työryhmän työntekijöitä kannustetaan vastaavaan 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 ja sovitaan toimenpiteet työtyytyväisyyden edistämiseksi.

Työturvallisuuteen liittyvät ohjeet ja työsuojelupakin käytön opastus käydään työryhmissä kerran vuodessa alkusyksyisin läpi tai ajankohtaisesti ja henkilökohtaisesti uusien aloittavien työntekijöiden kanssa. Työsuojelupakkiin kirjatut vaara- ja uhkatilanteet, sekä läheltäpiti tilanteet käydään kerran vuodessa koko yksikön yhteistoimintakokouksessa läpi ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet.

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 etätömahdollisuuksia, joilla pyritään vähentämään kokonaistyöpisteiden määrää. Yhdessä käyttäjien kanssa huolehditaan tilojen terveellisyydestä, turvallisuudesta, toimivuudesta ja kunnon 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.

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

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin toimipisteisiin on jokaiseen nimetty oma ekotukihenkilö, ekotukihenkilöt ovat Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaaliryöön yksikön yhteisiä.

7.3 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Lastensuojelun ja erityisen tuentarpeen arvioinnin toimitiloissa on palohälytys- tai palovaroitinjärjestelmä. Jokaisessa toimipisteessä on erikseen laaditut pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat, jotka päivitetään vuosittain talotoimikunnan kokouksessa. Suunnitelma on koko henkilöstön saatavilla paperiversiona sekä sähköisesti.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin alueellisissa toimipisteissä henkilöstöllä on käytössä henkilöturvajärjestelmä, jonka toiminta perustuu mukana kannettavien hälytysnappien käyttöön. Hälytykset ohjautuvat järjestyksenvälvoijille ja vahtimestareille. Hälytysnapit tulee testata kerran kuukaudessa toimipisteissä sovittujen käytänteiden mukaisesti. Toimipisteissä vahtimestarit huolehtivat turva- ja hälytysnappien jakamisesta ja testaamisesta. Toimipisteissä toimivien järjestyksenvälvoijien tehtävänä on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen sekä kiinteistöjen ja niiden irtaimiston suojaaminen. Ensivasteena hälytystilanteissa toimii järjestyksenvälvoja.

Kulunvalvontajärjestelmän ensisijainen tehtävä on mahdollistaa henkilökunnan liikkuminen työtehtävien suorittamisen kannalta tarpeellisissa tiloissa ja aikoina sekä estää asiattomien liikkuminen kiinteistössä. Kulunvalvontajärjestelmän toimintaperiaate perustuu sähköisillä lukoilla varustettuihin oviin, joissa on lukijalaite. Kulku ovista tapahtuu kulkutunnisteen luetuksella, jolloin siitä muodostuu joko kulunoikeutus ja oven aukeaminen tai oikeudeton luetus, jolloin ovi ei aukea. Toimipisteissä kulunvalvonta on toteutettu kiinteistön ulkokuorella, porraskäytävien ovissa sekä henkilökunnan tiloihin johtavissa ovissa.

Kulunvalvontajärjestelmän lisäksi osassa toimipisteissä on käytössä elektromekaaninen iLOQ-lukitusjärjestelmä, joka mahdollistaa avainkohtaisen kulkuoikeuksien määrittelyn. iLOQ kehittää tarvitsemansa sähköenergian avaimen työntöliikkeestä, jonka vuoksi lukot ja avaimet toimivat ilman paristoja.

Avainten hallinnasta vastaa käyttäjä. Avain on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa kenellekään. Avainhallinta ym. niiden toimittaminen on Aulapalveluiden hallussa ko. kiinteistössä.

Osassa toimipisteissä on tallentava kameravalvontajärjestelmä, joka perustuu passiivisen tallennuksen lisäksi turvallisuushenkilöstön suorittamaan aktiiviseen valvontaan tilojen aukioloaikoina. Kameravalvontajärjestelmän tarkoituksena on rikosten ennaltaehkäisy, asiakkaiden, potilaiden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen sekä tapahtuneiden rikosten selvittämisen edistäminen. Kamerat on sijoitettu toimipisteiden ulko-oville, pääkäytävälle, neuvolan lääkehuoneeseen sekä vaunuparkkien edustalle. Kameravalvontajärjestelmän pääkäyttäjinä toimivat vahtimestarit sekä turvallisuus ja riskienhallinnan osaston suunnittelija, jotka huolehtivat tarvittaessa tallenteiden keräämisestä ja toimittamisesta eteenpäin. Kameravalvontajärjestelmälle on toimialatasoinen rekisteriseloste, jonka vastuuhenkilönä toimii toimialan turvallisuuspäällikkö.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin työntekijöillä on käytössä Timecon liukuvan työajanseurannan järjestelmä. Timeconissa on lisäksi mobiilileimaus.

Kaikissa palveluissa on käytössä Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän liittyvä asiakasportaali ja sähköisen asioinnin väylä Maisa ammattilaisen ja kuntalaisen välillä.

Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnissa lähtökohtana ovat kasvokkaiset tapaamiset, mutta toisinaan tapaamisia voidaan järjestää myös etänä, esimerkiksi Teams-ohjelmiston välityksellä.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Yksikössä ostetaan palveluina äidinkieleltään muille kuin suomen tai ruotsinkielisille tarvittaessa tulkkaus ja käännöspalveluita. Toiminnassa noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) määräyksiä tulkitsemisen (tulkkauksen) järjestämisestä.

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

Käännösten hankinnan kohteena on seuraavien kieliparien käännökset:

- suomi–englanti
- suomi–ruotsi
- suomi–venäjä
- suomi–arabia
- 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 tietosuojaja- 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 tarkistajalle.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omavalvonta suunnitelmaan pohjautuen palvelukokonaisuudessa ja palvelussa seurataan ja raportoidaan kvartaaleittain omavalvonnan tunnuslukuja ja teemoja, jotka liittyvät palveluiden saatavuuteen, jatkuvuuteen, laatuun, henkilöstön riittävyyteen ja yhdenvertaisuuteen. Raportti julkaistaan 4 kertaa vuodessa Helsingin kaupungin internet-sivuilla. Lastensuojelun ja perhesosiaalitoiminnan 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. Allekirjoittajia 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.

Hyväksyntä 25.9.2024

Jonna Vanhanen
lastensuojelun sosiaalityön päällikkö

Saila Nummikoski
lastensuojelun johtaja

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi