

Omavalvontaohjelma

Laatijat	Noora Kivioja, laadusta vastaava kehittämispäällikkö
	Sonja Valovaara-Annola, laadusta vastaava kehittämispäällikkö
Hyväksymisajankohta	10.1.2023 säätiön johtoryhmä 25.1.2023 palveluliiketoiminnan johtoryhmä
Omavalvontaohjelma tarkistetaan tarpeen mukaan ja vähintään vuosittain. Muutokset tuodaan hyväksyttäväksi johtoryhmiin.	
Seuraava tarkastusajankohta	Ennen 1.1.2024 sote-valvontalain voimaantulusta

Omaavontaohjelman sisältö

1 Johdanto	3
2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	3
2.1 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
2.2 Omaavontnan toimeenpano.....	5
3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	6
4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, asiakkaiden yhdenvertaisuus ja laatu	6
4.1 Palvelujen saatavuus.....	6
4.2 Palvelujen jatkuvuus.....	7
4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	8
4.4 Asiakkaiden yhdenvertaisuus palveluissa	10
4.5 Palvelun sisällön omaavonta	15
4.6 Asiakasturvallisuus	15
4.7 Henkilöstö.....	16
4.8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	18
5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	20
6 Omaavontaohjelman seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	21

1 Johdanto

Omavalvontaohjelma on laadittu SOS-Lapsikylässä vastaamaan vuoden 2023 alussa voimaan astuneen Järjestämislain (612/2021) vaatimuksia omavalvonnan kokonaisuutta koskien. Tämä omavalvontaohjelma on SOS-Lapsikylän omavalvonnan kokonaisuutta kuvaava ja ohjaava dokumentti.

Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Perusidea on yksikölle laaditussa kirjallisessa omavalvontasuunnitelmassa, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omavalvontasuunnitelmat pidetään julkisesti nähtävillä ja niiden tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan SOS-Lapsikylässä vuosittain palvelukohtaisesti, pohjautuen Valviran sosiaalihuollon omavalvontaa koskeviin ohjeistuksiin.

Tämä omavalvontaohjelma kokoaa yhteen organisaatiotason tiedot siitä, miten SOS-Lapsikylässä varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen, tehtyjen sopimusten noudattaminen, palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus, sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan ja miten näistä toimenpiteistä julkaistaan tietoa.

Omavalvontaohjelman ovat laatineet laadusta vastaavat kehittämispäälliköt ja se on hyväksytty ennen käyttöönottoa säätiön ja palveluliiketoiminnan johtoryhmissä.

Omavalvontaohjelman laatimisen tukena on käytetty [Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen asiakirjapohjaa](#), [Valviran](#) ja [Aluehallintoviraston](#) ohjeistuksia sekä SOS-Lapsikylän aiempia aihetta koskevia ohjeistuksia, mm. [Laatukäsikirjassa](#). Omavalvontaohjelma kattaa SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan palvelutuotannon ja siihen kuuluvat alihankkijat, jotka osallistuvat suoraan asiakastyöhön.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Palveluiden tuottamisessa noudatetaan lakia. Toimintaa ohjaava pääasiallinen lainsäädäntö:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)

- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta (190/2019)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)

Tehtävien lainmukaisuuden hoitamisen varmistamiseen kuuluu kattava perehdytys, joka sisältää muun muassa kaikille asiakastyötä tekeville seuraavat sähköiset lastensuojelun asiakastyön perehdytyskoulutukset: Dokumentointi lastensuojelussa, Lastensuojelussa työskentelevän ilmoitusvelvollisuus, Asiakasturvallisuuden perusteet ja Lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta. SOS-Lapsikylässä on myös käytössä SHQS-laatuohjelma, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden käyttöön tarkoitettu johtamista ja prosessien jatkuvaa kehittämistä tukeva laatujohtamisen työkalu. SHQS-laatuohjelma koostuu arviointikriteeristöä, jossa on huomioitu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä, valtakunnallisia suosituksia ja hyviä käytäntöjä.

2.1 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

SOS-Lapsikylä on osa maailmanlaajuisista SOS Children's Villages -järjestöä, joka auttaa lapsia, jotka ovat vailla vanhempien turvaa tai jotka ovat vaarassa menettää vanhempansa. SOS-Lapsikylä perustehtävänä on tukea lapsia ja perheitä ehkäisevän lastensuojelun ja avohuollon tukitoimin sekä tarjota sijaishuoltoa sitä tarvitseville lapsille ja nuorille.

SOS-Lapsikylän visio: Jokainen lapsi ja nuori saa tarvitsemansa tuen kasvaakseen mahdollisuuksiensa mittoihin. Kansainvälisen SOS-lapsikyläjärjestön vision mukaisesti SOS-Lapsikylä Suomi pitää perhekesittettä toiminnan keskiössä myös tulevaisuudessa.

SOS-Lapsikylän toiminnan arvojen tarkoituksena on edistää läheisyyttä, kiintymystä ja jatkuvuutta, jotka ovat jokaisen lapsen kasvun edellytykset. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja minuuden kehitykselle. Lapsi tarvitsee kodin, turvallisen paikan. Hän tarvitsee vastuullisia aikuisia, jotka pystyvät tarjoamaan hänen tasapainoista kehitystään ja hyvinvointiaan edistävän kasvuympäristön. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla.

SOS-lapsikylätoiminnan arvot ovat:

Rohkeus: me toimimme

Kehitämme innovatiivisesti toimintaamme.

Uskallamme kyseenalaistaa, oppia ja toimia lasten ja nuorten parhaaksi.

Sitoutuminen: pidämme lupauksemme

Rakennamme lapsille ja nuorille hyvää elämää.
Arvostamme kestäviä suhteita yhteistyökumppaneihimme.

Luottamus: uskomme toisiimme

Kunnioitamme toistemme osaamista ja edistämme avointa vuorovaikutusta.

Vastuullisuus: olemme luotettavia kumppaneita

Suurin vastuumme on taata lasten ja nuorten hyvinvointi ja hyvä huolenpito.
Toimimme vastuullisesti kuntien, lahjoittajien ja muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Vaikuttavuus: lisäämme hyvinvointia

Saamme aikaan haluttuja muutoksia ja tuotamme arvoa asiakkaille.

2.2 Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano arkityössä perustuu yksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin ja laajemmin organisaatiossa riskienhallinnan, laatupoikkeamien ja asiakasturvallisuuden sekä asiakaspalautteiden suunnitelmallisesta seurannasta, raportoinnista ja korjaavien toimenpiteiden tekemisestä. Yksikkökohtaisesta omavalvonnasta vastaavat esihenkilöt, laadusta vastaava kehittämisspäällikkö toimii tarvittaessa esihenkilöiden tukena esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien laatimisessa ja omavalvontaan liittyvissä kysymyksissä.

Keskeiset omavalvonnan toimeenpanoon ja toiminnan lainmukaisuuteen liittyvät organisaation asiakirjat:

1. **Riskienhallintasuunnitelma.** Perustuu kahden vuoden välein tehtävään kattavaan yksikkö- ja organisaatiotason riskikartoitukseen. Kartoituksen perusteella päätettävät toimenpiteet muodostetaan säätiön ja palveluliiketoiminnan johtoryhmissä. Suunnitelma on voimassa kaksi vuotta kerralla ja sen noudattamista tarkistetaan vuosittain.
2. **Asiakasturvallisuussuunnitelma.** Kuvaa asiakasturvallisuusjärjestelmän kokonaisuuden. Laadusta vastaava kehittämisspäällikkö kokoaa ja päivittää tarvittaessa. Säätiön johtoryhmän vahvistama.
3. **Lapsen suojeleu kaikelta kaitoinkohtelulta – ohjeet ja toimintaperiaatteet.** Kuvaa kaitoinkohteluilta suojelemisen prosessin, toiminnan niissä tilanteissa, joissa epäillä kaitoinkohtelua sekä vastuut ja raportointikäytännöt. Laadusta vastaava kehittämisspäällikkö koonnut ja koordinoi päivittämistä tarvittaessa. Säätiön johtoryhmän ja hallituksen vahvistama.
4. **Organisaation lääkehoitosuunnitelma. Ohjausasiakirja.** Määrittelee lääkehoitoon, lääkehoidon turvallisuuteen ja yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin liittyvät tehtävät ja vastuut organisaatiossa. Laatimisessa mukana kehittämisspäälliköt, sairaanhoidon osaa ja palveluista, palveluliiketoiminnan johtoryhmä sekä lääkehoidon kumppanin vastuulääkäri. Laadusta vastaava kehittämisspäällikkö koonnut ja koordinoi päivittämistä tarvittaessa. Säätiön johtoryhmän ja hallituksen vahvistama.

5. **Kriisivalmiussuunnitelma.** Tulossa alkuvuonna 2023. Kriisitilanteisiin varautuminen SOS-Lapsikylässä. Valmisteluun ovat osallistuneet laadusta ja palveluista vastaavat kehittämisspäälliköt sekä lapsioikeuslakimies. Laadusta vastaava kehittämisspäällikkö koonnut ja koordinoi päivittämistä tarvittaessa. Säätiön johtoryhmän ja hallituksen vahvistama.

Asiakirjoja säilytetään organisaation sisäisillä verkkosivuilla, jossa ne ovat henkilöstön saatavilla. Lisäksi Asiakasturvallisuussuunnitelma on nähtävillä toimipisteissä asiakkaille omavalvontasuunnitelmien yhteydessä.

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

SOS-Lapsikylä tuottaa palveluita aiemmin kuntien ja vuoden 2023 alusta alkaen hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen suorien ostopalvelusopimusten ja puitesopimusten ehtojen mukaisesti. Tavallisesti sopimukset sisältävät esimerkiksi palveluiden tuottamiseen ja laatuun, organisaation jatkuvuuteen ja vastuullisuuteen, myyntiraportointiin ja hinnoitteluun liittyviä ehtoja, joita palvelun tuottamisessa noudatetaan.

Sopimusten mukaisesta palveluntuotannosta vastaavat toimipisteiden esihenkilöt (palveluvastaavat ja laitosten johtajat) ja laajemmassa mittakaavassa heidän esihenkilönsä lapsikylän johtajat ja palveluliiketoiminnan johtaja. Asiakkuusjohtaja ja kehittämisspäälliköt tukevat toimipisteitä sopimusten mukaisessa palvelutuotannossa; laadusta vastaava kehittämisspäällikkö palveluiden laatuun liittyen, palveluista vastaavat kehittämisspäälliköt palveluiden sisältöön liittyen ja asiakkuusjohtaja yleisiin sopimusvelvoitteisiin liittyen.

Sopimusten ehtojen noudattamisen varmistamisessa olennaista on hyvä perehdytys uusien voimaanstuvien puitesopimusten ehtoihin. Tämän varmistamiseksi alkuvuonna 2023 on tarkoitus käynnistää laadusta vastaavan kehittämisspäällikön koordinoimina infotilaisuudet esihenkilöille jokaista uutta, voimaan astuvaa puitesopimusta koskien.

4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, asiakkaiden yhdenvertaisuus ja laatu

4.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 4 §, STM: [Sosiaalipalvelujen saatavuus](#), THL: [Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut](#)).

Yksityisenä palveluntuottajana SOS-Lapsikylä tuottaa hyvinvointialueille palveluita ja on näin osaltaan vastaamassa sosiaalihuollon palvelutarpeeseen kullakin hyvinvointialueella. Palvelua tuotetaan hyvinvointialueiden kanssa voimassa olevien sopimusten mukaisesti ja sopimuksissa voi olla määriteltynä esimerkiksi se, kuinka nopeasti palvelutarpeeseen tulee vastata ja minkälainen saatavuus sopimuskaudella tulee olla.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

SOS-Lapsikylä tukee omalla toiminnallaan hyvinvointialueen palvelujen jatkuvuutta. Tämä tarkoittaa joustavaa palveluntuotantoa, avointa vuorovaikutusta ja osallistumista asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseen soveltuvassa laajuudessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa tarjotaan SOS-Lapsikylästä hyvinvointialueelle muita SOS-Lapsikylän palveluita (esimerkiksi siirtymä perhehoidosta laitoshiitoon tai laitosperehekuntoutuksesta kotiin vietävän perhetyön piiriin). Tämä joustava siirtymä palvelusta toiseen ja tällä tavalla lapsen kasvun tukeminen on SOS-Lapsikylän strategiassa keskeinen tavoite ja näkyy myös strategiakuvasa (alla) olevassa polussa etenemisessä.



Lisäksi tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakasta koskeva tieto siirretään asiakastietojärjestelmästä hyvinvointialueelle sähköisesti aina kun mahdollista. Keskeistä laadukkaassa palveluntuotannossa on panostaminen henkilöstön osaamiseen ja jatkuvaan kouluttamiseen. Tuotteistettaessa palveluita hyvinvointialueille SOS-Lapsikylän tulee noudattaa henkilöstön osaamiseen ja koulutustaustaan liittyviä laatuvaatimuksia.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varaudutaan SOS-Lapsikylässä organisaation Kriisivalmiussuunnitelmassa kuvatuilla tavoilla, toimipistekohtaiset käytännöt kuvataan toimipistekohtaisessa kriisivalmiussuunnitelmassa. Toimipistekohtaisesti esihenkilöt vastaavat siitä, miten lasten hoito ja huolenpito varmistetaan parhaalla mahdollisessa tavalla myös poikkeusoloissa, miten työvoima organisoidaan ja miten resursseja ennakoidaan. Lisäksi säätiössä on käytössä Toimintaohjeet äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi sekä määriteltynä palvelujen järjestämisen ensisijaisuuden järjestys, joka tukee kriittisten ja ensisijaisten palveluiden turvaamista poikkeusoloissa.

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan laadukkaiden ja turvallisten palveluiden kokonaisuutta, toiminnan riskien säännöllistä arviointia ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Omaevalvontaohjelman kohdassa 2.2 kuvataan ne asiakirjat, jotka liittyvät keskeisimmin omaevalvonnan toimeenpanoon, ja siten myös ohjaavat organisaation tasolla palvelujen turvallisuutta ja laatua. Tässä osiossa tarkastellaan vielä tarkemmin riskienhallinnan ja omaevalvontasuunnitelman laatimisen prosessia.

4.3.1 Riskienhallinta

SOS-Lapsikylässä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan näihin tekijöihin varautumista ja prosesseja riskien hallinnassa. Keskeistä SOS-Lapsikylän riskinhallinnassa on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Laatupoikkeamiin käytössä on koko organisaation yhteinen alusta Laatuportti, jonne kuka tahansa työntekijöistä voi ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta. Poikkeamailmoituksen voi tehdä työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sosiaalihuoltolain mukainen (SHL 48§) epäkohtailmoitus.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti SOS-Lapsikylän toiminnan riskejä. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla joka toinen vuosi.

SOS-Lapsikylässä toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja heidän toimintaansa ja hyvinvointiinsa liittyviin tekijöihin. Henkilöstöön liittyvien tekijöiden lisäksi olemme tunnistaneet, että SOS-Lapsikylän palveluiden asiakkaina olevat lapset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja heidän kohdallaan riski joutua kaltoin kohdelluksi on keskimääräistä korkeampi. Tämä on ennakoitava riskitekijä. SOS-Lapsikylän palveluissa käsitellään myös arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Näiden tekijöiden lisäksi myös toimitiloihin, laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit sekä lääkehoitosuunnitelmaan liittyvien poikkeamien ennakointi on varmistettava.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan myös erilaisilla tarkastuslistoilla. Esimerkiksi asiakaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat. Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä.

Riskienarviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koottavissa koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan kahden vuoden välein koottava riskienhallinnan suunnitelma. Suunnitelma laaditaan parillisina vuosina riskienarviointien perusteella ja sen etenemistä tarkistetaan parittomina vuosina.

Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esimies on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esimiehillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:

- Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus
- Työterveys ja -turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti - tilanteet)
- Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen kaltoinkohtelu, katoamiset ja karkaamiset)
- Keskeytyneet palvelujaksot (Asiakkaan, palvelun tilaajan tai palvelun tuottajan toimesta)
- Laitteiden turvallisuus (toimintayksikön laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)
- Palo- ja toimitilaturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat)
- Tietoturva ja tietosuoja (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).
- Strategia ja liiketoiminta

Poikkeamailmoitusten käsittelyvastuu riippuu sekä ilmoituksen tyypistä että siitä organisaation tasosta, johon ilmoitus liittyy. Pääsääntöisesti ilmoituksen käsittelee esihenkilö tarvittavien henkilöiden, esimerkiksi palveluista vastaavan kehittämisspäällikön tai työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tavoitteena on, että ilmoituksen käsittely tapahtuu viikossa. Toimipisteissä poikkeamailmoituksia käsitellään osana viikoittaisia johtotiimejä. Palveluliiketoiminnan johtoryhmässä seurataan poikkeamailmoituksia joka toinen kuukausi ja johtoryhmässä puolivuositain.

4.3.2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan se, miten omavalvonnalla varmistetaan laadukkaiden ja turvallisten palveluiden kokonaisuutta, toiminnan riskien säännöllistä arviointia ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä toimipiste- ja palvelukohtaisesti, sekä se miten asiakkaiden saaman palvelun laatua sekä asiakkaiden, heidän läheisten ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia seurataan. Lisäksi omavalvontasuunnitelmissa on kuvattava, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Hyvänä käytännön mallina lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on Lastensuojelun keskusliiton hankkeessaan kehittämä [Meidän oma valvontasuunnitelma – Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

Lisäksi omavalvontasuunnitelmien laatimisen ja seurannan tukena on SOS-Lapsikylän laadusta vastaava kehittämisspäällikkö.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. SOS-Lapsikylässä on sovittu, että omavalvontasuunnitelman sisältöä tarkastellaan lisäksi vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kunkin palvelun toimipisteessä ja lisäksi palvelukohtaisesti voidaan sopia muista tavoista saattaa se asiakkaiden luettavaksi.

4.4 Asiakkaiden yhdenvertaisuus palveluissa

4.4.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Yleisesti asiakkaan tarve ja SOS-Lapsikylän mahdollisuus vastata siihen arvioidaan yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaat itse arvioivat saamansa hyödyn

SOS-Lapsikylän palveluista. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi omalta osaltaan, vastaako lapsikylä niitä odotuksia ja toiveita, joita se edellyttää kyseisen lapsen palveluilta.

SOS-Lapsikylässä kehitetään myös työn vaikuttavuuden arviointia ja mittaamista.

Sijaishuollossa olevan lapsen palvelun tarve arvioidaan asiakassuunnitelmanneuvottelussa sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Lapselle kerrotaan hänen omasta sosiaalityöntekijästänsä ja pidetään hänet tietoisena mahdollisista tulevista muutoksista. Lisäksi perhehoitajille tarjottava SOS-Lapsikylän tukipalvelu arvioidaan ennen lapsen sijoitusta ja sijoituksen aikana asiakassuunnitelmanneuvottelussa ja aina tarvittaessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Lapsen hoito ja palvelu tapahtuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan.

Sijaishuollossa lapsen hoito ja palvelu pohjautuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta lapselle laaditaan SOS-Lapsikylän hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Perhekuntoutuksessa lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan SOS-Lapsikylän kuntoutussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelmanneuvottelua.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelmanneuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän sosiaalityöntekijä sekä lapsen omaohjaaja.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Sijaishuollossa laaditaan lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelma asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelma on kaikkien lasta hoitavien työntekijöiden luettavissa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Suunnitelma päivitetään vähintään asiakassuunnitelmanneuvottelun yhteydessä, mutta tarpeen mukaan useamminkin. Suunnitelma päivitetään aina, mikäli lapseen on jouduttu kohdistamaan lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä.

Perhekuntoutuksessa lapset ovat pääasiassa avohuollon tukitoimena, joten asiakassuunnitelman pohjalta perhekuntoutuksessa oleville perheille laaditaan yhdessä perheen kanssa työskentelysuunnitelma ja viikko-ohjelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Työskentelysuunnitelma ja viikko-ohjelma laaditaan asiakassuunnitelman ohjaamana, yhteistyössä perheen omien työntekijöiden ja perheen kanssa.

4.4.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus, rajoitustoimenpiteet ja hyvä kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Heille annetaan arjessa iänmukaisia vastuita liittyen arkiseen päätöksentekoon sekä omaan asiakkuuteensa. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätökset siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Lapset pääsevät vaikuttamaan arjen rakenteisiin ja suunnitteluun mm. lasten/nuorten kokouksissa. Kaikissa palveluissa aikuiset huolehtivat kotitöistä ja ruoanlaitosta yhdessä lasten kanssa. Lapset osallistuvat kodinhoitoon ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti aikuisen ohjauksessa.

Lapsen osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään toteuttamaan, ja neuvottelut rakennetaan lapsesta käsin. SOS-Lapsikylässä on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

SOS-Lapsikylässä koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan sen toteutumista. Niiden lisäksi on kaikille toimipisteille kohdennettu kehittämissyryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin.

Lisäksi SOS-Lapsikylässä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: Lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä. Mahdollisuuksien mukaan lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti asioissaan laadittavan kuukausikoosteen kirjoittamiseen.

Rajoitustoimenpiteet

Perhehoito ja laitoshoido

Sijaishuollon laitoshoido on ainoa SOS-Lapsikylän palvelu, jossa rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää laajemmin kuin yhteydenpidon rajoittamiseksi, joka on mahdollista laitoshoidon lisäksi myös perhehoidossa. Perhehoidossa ei käytetä muita lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä lapsen, tämän läheisten, että vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun niiden käyttö on ehdottoman tarpeellista. Lapselle perustellaan aina rajoitustoimien käyttö mahdollisuuksien mukaan jo ennen päätöstä, ja lisäksi tilanne käydään mahdollisimman pian hänen kanssaan läpi. Lisäksi hänelle kerrotaan, miten valitus ja muutoksenhaku ovat mahdollisia.

Asiakkaalle tarjotaan myös tietoa esimerkiksi lapsen oikeuksista ja niiden toteuttamisesta, jolloin heille muodostuu käsitys siitä, millaisia toimia heihin on luvallista kohdistaa.

Rajoitustoimenpiteistä ja niiden soveltamisesta löytyy kirjalliset ohjeet SOS-Lapsikylän intranetistä.

Perhekuntoutus

Perhekuntoutuksessa ei käytetä rajoittamistoimia. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Myös sijaishuollon tukitoimena perhekuntoutukseen tulevan perheen tulisi perhekuntoutuksesta hyötyäkseen olla sellaisessa tilanteessa, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Yksikössä on sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä tilanteissa, jos rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman itsemääräämisoikeuden rajaamista. Henkilöstö on ohjeistettu siihen, ettei perhekuntoutuksessa ole luvallista toteuttaa minkäänlaisia toimenpiteitä, joilla itsemääräämisoikeutta rajataan.

Hyvän kohtelun suunnitelma: Laitoshoito

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä. Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä.

SOS-Lapsikylässä on yhtenäiset toimintaperiaatteet lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta. Kaikissa toimipisteissä on yhtenäinen, läpinäkyvä ja selkeä toimintamalli lapsen kaltoinkohtelu epäilyn selvittämiseksi.

4.4.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti neuvottelujen yhteydessä. Asiakaspalautetta kerätään sähköisellä alustalla ja tarvittaessa linkki palautelomakkeeseen voidaan lähettää myös tekstiviestillä tai sähköpostitse.

Asiakaspalautetta seurataan tiimitasolla kvartaaleittain, joka mahdollistaa palautteen perusteella nopeat kehittämistoimet tarvittaessa palautteen perusteella. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja erityisesti niitä palautteita seurataan erityisen tarkasti.

Saatua asiakaspalautetta seurataan palveluliiketoiminnan johtoryhmässä kuukausittain sekä säätiön johtoryhmässä vuosittain. Kerran vuodessa saaduista palautteista laaditaan koosteet.

4.4.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

SOS-Lapsikylässä on asiakkaiden käytössä muistutuksen tekemistä varten lomake. SOS-Lapsikylän työntekijät opastavat lomakkeen täytössä ja tarvittaessa lähettämisessä asianomaiselle viranomaiselle. Asian selvittämisestä vastaa toimipisteen johtaja tai palveluvastaava.

Muistutusmenettelystä on myös koko järjestöä koskeva ohjeistus. Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selvityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään lapsikylittäin ja yleisellä tasolla palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. On tärkeää, että laadusta ja palvelusta vastaavat kehittämisspäälliköt ovat mukana teemojen käsittelyssä, sillä niiden pohjalta palveluiden yhteisiä toimintaperiaatteita on mahdollista kehittää entisestään.

4.5 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Lapsikylässä toiminnan lähtökohtana on perusajatus, että jokainen maailmaan syntyvä lapsi tarvitsee samankaltaiset perusasiat, jotta hänestä kasvaisi terve, myönteinen ja vastuullinen, toiset huomioiva ihminen. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja minuuden kehitykselle. Lapsi tarvitsee kodin, turvallisen paikan. Hän tarvitsee vastuullisia aikuisia, jotka pystyvät tarjoamaan hänen tasapainoista kehitystään ja hyvinvointiaan edistävän kasvuympäristön. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla. Laadullinen tavoite SOS-Lapsikylän lastensuojelutyössä on, että lapsen hyvinvointi lisääntyy palvelun aikana.

Lapsen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja sen edistämisestä huolehditaan ja niitä tuetaan SOS-lapsikylässä sijaishuollossa tarjoamalla mahdollisimman kodinomaiset olosuhteet, turvalliset aikuiset, monipuolinen ja terveellinen ravinto, mahdollisuus harrastuksiin, koulunkäyntiin ja osallisuuteen.

Toimipistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan tilanne ja käytännöt palvelun sisällön suhteen seuraavien osa-alueiden osalta: ravitsemus, hygieniakäytännöt, terveyden- ja sairaudenhoito, lääkehoito ja ensiapu, monialainen yhteistyö ja alihankinta.

4.6 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

SOS-Lapsikylällä on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain.

Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset toimitiloihin ja noudatamme tarkastuksessa annettuja ohjeita sekä tarvittaessa konsultoimme heitä. Henkilökunta kertaa alkusammutus- ja ensiaputaitoja säännöllisesti.

Tarvittaessa erikseen tilattava vartija varmistaa henkilöstön turvallisuutta yksikön sisäisissä ja ulkoisissa uhka- ja vaaratilanteissa.

4.7 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki). Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Julkisesti esillä pidettävään omavalvontasuunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tavoitteena on saada vakituisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. SOS-Lapsikylä noudattaa palveluissaan opiskelijoiden ja työharjoittelijoiden kanssa salassapitoon sekä tietosuojan ja -turvaan liittyviä asioita samalla tavoin kuten muunkin henkilöstön kanssa. Palveluissa huomioidaan myös, ettei opiskelijat tai työharjoittelijat ole koskaan yksin työvuorossa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Uuden henkilöstön rekrytointi on julkista ja yhtenä sisäisenä periaatteena on, että avoimet tehtävät ovat aina myös sisäisesti haettavissa. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla.

Tehtävään valituksi tulleelta henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan ”yksi yli yhden” -periaatetta.

SOS-Lapsikylän rekrytoinnissa painotetaan aina lastensuojelukokemusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaa lähiesimies. Perehdytyksessä hyödynnetään SOS-Lapsikylän sähköistä oppimisympäristöä Kyläkoulua.

Kaikki esihenkilöinä toimivat ovat vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat: laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma (ja hyvän kohtelun suunnitelma sijaishuollossa), palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi, riskien arvioinnin käytännöt, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus, periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta, tietoturvallisuus ja tietosuoja, säätiön ja yksikön kriisivalmiussuunnitelmat, palo- ja pelastautumissuunnitelma.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii

järjestämävastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämävastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Käytössä olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sosiaalihuoltolain mukainen (SHL 48§) epäkohtailmoitus.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä

Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisistä laitteista tulee muodostaa kussakin yksikössä rekisteri, jonka avulla seurataan niiden toimintaa ja mm. päivitystarpeita. Tälle seurantajärjestelmälle nimetään vastuuhenkilö, jonka on hyvä olla sama henkilö, joka on vastuussa ensiapuvälineiden ajantasaisuudesta.

Apuvälineiden käyttö on varsin vähäistä lapsikylässä. Mikäli apuvälineiden käytölle on tarvetta niin hankintaan, käytön opastukseen ja huolto-ohjeisiin pyydetään asiantuntija-apua esimerkiksi apuvälinelainaamosta.

4.8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojalaki (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojalain asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojalain 29 artikla).

Tietosuojalain asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Tietojen käsittely SOS-Lapsikylässä

SOS-Lapsikylä toimii lastensuojelupalveluissa henkilötietojen käsittelijänä ja rekisterinpitäjänä toimeksiannon antaneen viranomaisen lukuun.

SOS-lapsikyläsäätiössä on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon asiakastiedot ja päivittäisraportointi kirjataan. Sähköinen asiakasrekisteri sijaitsee Fastroi oy:n tuottamalla Nappula-asiakastietojärjestelmän palvelimella. Palvelimelle pääsee vain SOS-Lapsikylän verkkoon liitetyllä koneella. Rekisterin sisältämä palvelin on suojattu palomuurilla ja varmennetekniikalla. Tiedonsiirron päätepisteet autentikoivat vahvasti toisensa ja siirrettävä tieto salakirjoitetaan.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Käyttäjätunnukseen liitetty rooli määrittää yksittäisen käyttäjän käyttöoikeuden eri toimintoihin. Käyttäjille sallitaan vain työn tekemiseksi välttämättömät toiminnot. Järjestelmä kirjaa käyttäjän ulos määräajan jälkeen, ellei ohjelmaa käytetä.

SOS-Lapsikylän Nappulan pääkäyttäjä, laadusta vastaa kehittämisspäällikkö kouluttaa henkilöstöä tarvittaessa. Nappulaohjelman käytön opastus on osa perehdytysohjelmaa. Työtehtävään perehdytykseen yhteydessä käydään läpi tietoturvaan ja henkilötietoihin sekä vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat jokaisen kanssa henkilökohtaisesti.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL on antanut määräyksen 1/2021. SOS-Lapsikylässä siirrytään noudattamaan määrättyjä asiakasasiakirjarakenteita ennen valtakunnalliseen arkistointipalveluun liittymistä, joka tapahtuu viimeistään vuonna 2024.

Tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan on selkeät ohjeistukset ja säännöt. Lisäksi SOS-Lapsikylässä järjestetään tietoturvan tietoisuuskurssi, joka on jälkikäteen tallenteena kaikkien työntekijöiden katsottavissa. Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyä käsitellään myös dokumentointikoulutusten yhteydessä.

Harjoittelijat perehdytetään samalla tavoin kuin uudet työntekijätkin ja heille painotetaan salassapitovelvollisuuden merkitystä. Lokitietojen seurannan vuoksi harjoittelijat saavat omat käyttäjätunnukset ja salasana-asiakastietojärjestelmää.

SOS-Lapsikylässä on laadittu lastensuojelun asiakasrekisteriseloste, joka on nähtävillä ulkoisilla verkkosivuilla.

Tietosuojavastaava: Kari Helenius, Tahto Group Oy, tietosuojavastaava@sos-lapsikyla.fi

5 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja.

SOS-Lapsikylässä asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti poikkeamailmoitusten avulla.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee sekä tapahtumatyyppin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esimiehelle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esimies kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Korjaavat toimenpiteet

Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämispäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä kuukausitasolla, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua välittömästi. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

SOS-Lapsikylä korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta vastaavat kunkin yksikön osalta esihenkilö; palveluvastaavat, laitosten johtajat sekä lapsikylän johtajat. Vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella tehtyjen toimenpiteiden tietoa jaetaan osaamisverkostoissa, jotka ovat olennainen osa SOS-Lapsikylän johtamisjärjestelmää ja tukemassa eri rooleissa työskentelevien ammatillista kasvua.

Hyvinvointialueille poikkeamailmoituksia, niiden käsittelyä sekä tehtyjä toimenpiteitä raportoidaan sopimuksissa sovituin tavoin, esimerkiksi puolivuositain ja akuuteissa tapauksissa välittömästi tai tietyssä asetetussa ajassa. SOS-Lapsikylän tai sen alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat, vahingot, vaaratilanteet ja muut vakavat puutteet ilmoitetaan viipymättä hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle, varsinkin jos asiat eivät ole korjaantuneet SOS-Lapsikylän omavalvonnallisilla keinoin. Ilmoittamisesta vastaa ensisijaisesti asiasta tiedon saanut esihenkilö tai hänen sijaisensa, ja tarvittaessa yksikössä sovituin tavoin myös muut työntekijät niin että kiireelliset asiat tulevat ilmoitettua eteenpäin viipymättä huolimatta esimerkiksi loma-ajoista tai poissaoloista.

Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014, tulevassa valvontalaissa sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu tämän omavalvontaohjelman lisäksi omavalvontasuunnitelmissa.

6 Omavalvontaohjelman seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan ensisijaisesti SOS-Lapsikylän verkkosivuilla julkisessa tietoverkossa. Tietoja tuodaan julki myös muilla soveltuvilla tavoilla, esimerkiksi osana SOS-Lapsikylän julkaisemia tiedotteita, blogikirjoituksia tai julkaisuja (esim. Kuulumisia-lehti). Omavalvontaohjelma julkaistaan verkossa sen hyväksymisen ja päivitysten jälkeen, seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet taas vähintään vuosittain.