

Omaevalvontasuunnitelma 2025

Etelä-Suomen avopalvelut

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma 2025	1
Etelä-Suomen avopalvelut	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	28
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	29
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	29
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	29

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- SOS-lapsikyläsäätiö
- Y-tunnus: 0813692-2
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

SOS-Lapsikylä Etelä-Suomi, Perhetyön palvelut (tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu, Tapaamispaikkapalvelut, eli valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot sekä ammatillinen tukihenkilötoiminta)

Katuosoite Niittytaival 13

Postinumero 02200

Postitoimipaikka Espoo

Hyvinvointialue, jossa yksikkö sijaitsee yhteystietoineen Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue, Niittytaival 13, 02200 Espoo

Espoon kaupunki, kirjaamo@espoo.fi, PL 1, 02070 ESPOON KAUPUNKI, Vaihde p. 09 81621

- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.5
- Yhteystiedot: Niittytaival 13, 02200 Espoo
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualueen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Paula Lähdekallio-Ylitalo paula.lahdekallio-ylitalo@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Avoperhekuntoutus, tehostettu perhetyö, perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, SHL:n mukainen perhetyö, tapaamispaikka palvelut sekä lapsiperheiden kotipalvelu
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: avopalveluitaluja tuotetaan: Niittytaival 13, 02200 Espoo. Tapaamispaikka palvelut sijaitsevat osoitteissa: Safiirikuja 15 A 3-4, 01700 Vantaa-B sekä Niittyportinpolku 2 A 37, 02200 Espoo

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

SOS-Lapsikylä Etelä-Suomi, perhetyön palvelut tuottavat lastensuojelulain 417/2007 ja sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukaisia perhetyön palveluita, sekä Perhetyön palveluita voivat olla sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, tehostettu perhetyö sekä perhekuntoutus kotiin annettavana palveluna ja ammatillinen tukihenkilötoiminta. Tuotamme myös tapaamispaikkapalveluita. Perhetyön palvelut voivat olla sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain sekä perheoikeudellisia palveluita. Lisäksi yksikkö tuottaa sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua.

Lapsikylien perustehtävänä on tukea lapsia ja perheitä ehkäisevän lastensuojelun ja avohuollon tukitoimin sekä tarjota sijaishuoltoa sitä tarvitseville lapsille ja nuorille.

Avopalvelut tuottavat avoperhekuntoutusta, tehostettua perhetyötä sekä sosiaalihuoltolainmukaista perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua sekä tuettuja tapaamisia, lasten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi. Perheitä autetaan ja tuetaan arjen ja kasvatuksen vaikeuksissa ja kiinnitetään huomiota myönteisiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin. Avoperhekuntoutuksen, tehostetun perhetyön ja perhetyön avulla vanhemmilla on mahdollisuus saada positiivista vahvistusta vanhemmuuteensa ja tulla tietoisemmaksi oman toimintansa vaikutuksista lapsen hyvinvointiin ja kehitykseen. Päämääränä on parantaa lapsen kasvuolosuhteita tutkimalla ja vaikuttamalla perhedynamiikkaan ja perheen välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Työskentely ja muutos tehdään yhdessä perheen kanssa. Keskeistä on saada lapsen ääni kuuluville.

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden haasteisiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa.

SOS-Lapsikylä Etelä-Suomi, perhetyön palvelun sisältö vastaa perheen tuen ja avun tarvetta. Palvelu tarkoittaa asumiseen, hoitoon, huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen ja arjenhallintaan kuuluvia tehtäviä ja niissä avustamista. Palvelu voi sisältää lasten- ja kodinhoitoa sekä apua kodin ulkopuoliseen asiointiin.

Espoon avopalvelut tuottavat tapaamispaikkapalveluja kahdessa eri yksikössä Espoossa ja Vantaalla. Palveluja tuotetaan pääosin läsnäpalveluna eli paikan päällä tapaamispaikoissa. Mahdollisuudet etäyhteyksin toteutettaviin tapaamisiin sekä kotiin vietäviin tapaamisiin ovat olemassa.

Työskentely asiakasperheiden kanssa on aina tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista, jossa on mukana kuntouttavia elementtejä. Keskeistä on perheen omien voimavarojen vahvistaminen.

Tapaamispaikoissa toteutetaan lasten ja heidän etävanhempiensa tai muun erittäin läheisen henkilön tapaamisia tuetusti tai valvotusti, lisäksi järjestämme valvottuja vaihtoja vanhemmalta toiselle. Tapaamisten tarkoitus on turvata lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu. Tavoitteena on tukea lapsen ja häntä tapaavan vanhemman suhdetta turvallisessa ympäristössä lapsen kasvu ja kehitys huomioiden.

Tapaamispaikkapalvelut perustuvat tapaamisia määritteleviin lakeihin (sosiaalihuoltolaki ja laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta) sekä Hyvinvointialueiden kanssa tehtyihin puitesopimuksiin.

Palvelua pystytään yksilöimään yhdessä asiakkaan ja tilaavan viranomaisen kanssa. Palvelun tilaajia ovat eri Hyvinvointialueiden perheoikeudelliset asiat sekä lastensuojelu / sijoituksen sosiaalityö. Yhteistyö tilaajan kanssa on tiivistä ja avointa.

Espoon avopalvelujen työntekijät ovat kaikki sosiaalialan ammattilaisia, pääsääntöisesti koulutukseltaan lähihoitajia ja sosionomeja. Työyhteisö on moniammatillinen ja erityisosaamista löytyy monelta alueelta. Oman henkilökuntamme lisäksi käytämme tarvittaessa muista yrityksistä tilattuja tulkkeja ja vartijoita.

Kaikki työntekijät ovat sitoutuneita arvoihimme ja se näkyy kaikessa toiminnassamme ja perehdytyksessä huomioidaan myös uusille työntekijöille SOS-Lapsikylän arvojen viestiminen ja sitouttaminen niihin käytännön toiminnassa. Toimintatapamme on kehittävä työote; keräämme palautteet ja suunnittelemme toimintaamme niiden pohjalta. Olemme rohkeasti lapsen puolella kaikissa tilanteissa. Perheen kanssa työskentelevät ohjaajat rakentavat hyvää luottamussuhdetta perheeseen kuitenkin unohtamatta sitä lainsäädännöllistä kontekstia, jossa työskentelemme ja työntekijöillä on valmius puuttua ja viestiä eteenpäin haasteista perhetilanteesta, mitkä vaativat perheen tilanteen uudelleenarviointia. Pyrimme tekemään sen minkä lupaamme. Työskentelymme vaikuttavuutta arvioimme perhekohtaisesti tehdyillä seurantakyselyillä.

Kunnioitamme jokaisen perheen yksilöllisiä arvoja ja huomioimme yksilölliset tarpeet perheessä. Työtämme ohjaavat asiakkaan osallistaminen, dialogisuus ja voimavarakeskeisyys. Palvelu on perheiden tarpeista lähtevää, oikea-aikaista ja vaikuttavaa. Yhteydenpito asiakasperheisiin on tiivistä ja ehdottoman luottamuksellista. Avoperhekuntoutus ja tehostettu perhetyö räätälöidään asiakkaidemme tarpeiden mukaisesti ja arjen haasteisiin kyetään vastaamaan nopealla aikataululla.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

- Palvelut tuottavat avoperhekuntoutusta, tehostettua perhetyötä sekä sosiaalihuoltolainmukaista perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua, lasten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi. Perheitä autetaan ja tuetaan arjen ja kasvatuksen vaikeuksissa ja kiinnitetään huomiota myönteisiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin. Avoperhekuntoutuksen, tehostetun perhetyön ja perhetyön avulla vanhemmilla on mahdollisuus saada positiivista vahvistusta vanhemmuuteensa ja tulla tietoisemmaksi oman toimintansa vaikutuksista lapsen hyvinvointiin ja kehitykseen. Päämääränä on parantaa lapsen kasvuolosuhteita tutkimalla ja vaikuttamalla perhedynamiikkaan ja perheen välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Työskentely ja muutos tehdään yhdessä perheen kanssa. Keskeistä on saada lapsen ääni kuuluville.
- Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden haasteisiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Tärkeää on, että pa.
- SOS-Lapsikylä Etelä-Suomi, perhetyön palvelun sisältö vastaa perheen tuen ja avun tarvetta. Palvelu tarkoittaa asumiseen, hoitoon, huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen ja arjenhallintaan kuuluvia tehtäviä ja niissä avustamista. Palvelu voi sisältää lasten- ja kodinhoitoa sekä apua kodin ulkopuoliseen asiointiin.
- Työskentely asiakasperheiden kanssa on aina tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä

yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista, jossa on mukana kuntouttavia elementtejä. Keskeistä on perheen omien voimavarojen vahvistaminen.

- Tapaamispaikoissa toteutetaan lasten ja heidän etävanhempansa tai muun erittäin läheisen henkilön tapaamisia tuetusti tai valvotusti, lisäksi järjestämme valvottuja vaihtoja vanhemmalta toiselle. Tapaamisten tarkoitus on turvata lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempaansa, jonka luona lapsi ei asu. Tavoitteena on tukea lapsen ja häntä tapaavan vanhemman suhdetta turvallisessa ympäristössä lapsen kasvu ja kehitys huomioiden. Tapaamispaikkapalvelut perustuvat tapaamisia määritteleviin lakeihin (sosiaalihuoltolaki ja laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta), sekä puitesopimuksen palvelukuvaukseen. Palvelua pystytään yksilöimään yhdessä asiakkaan.

Arvot näkyvät tapaamispaikan työssä mm. jokaisen asiakkaan arvokkaana kohteluna ja lapsen edun ajamisena. Kannamme vastuamme siitä, että jokaisella asiakkaalla, etenkin lapsella, on tapaamispaikassa turvallinen ja kohdattu olo. Pyrimme palvelemaan asiakkaita siten, että haastavassa elämänvaiheessa olevat perheet saisivat helpotusta tilanteeseensa ja pääsisivät työskentelemään kestäviä ja kaikkien osapuolten tilannetta helpottavia ratkaisuja kohti.

Etelä-Suomen perhetyön palveluiden viitekehys on systeemistä ja dialogista. Systeemisen työskentelymallin avulla vanhemmat tulevat työskentelyssä tietoisemmiksi oman toimintansa vaikutuksista lapsen hyvinvointiin ja kehittymiseen ja saavat positiivista palautetta vahvuuksistaan vanhempina. Käytössämme on myös menetelmä, joka on tarkoitettu perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arvioinnin ja havainnoinnin tueksi. Vuoden 2024 aikana olemme ottaneet käyttöömme myös Lapset puheeksi® -menetelmän. Tapaamispaikka palveluissa Kannamme vastuamme siitä, että jokaisella asiakkaalla, etenkin lapsella, on tapaamispaikassa turvallinen ja kohdattu olo. Pyrimme palvelemaan asiakkaita siten, että haastavassa elämänvaiheessa olevat perheet saisivat helpotusta tilanteeseensa ja pääsisivät työskentelemään kestäviä ja kaikkien osapuolten tilannetta helpottavia ratkaisuja kohti. Haluamme luoda sekä asiakasperheisiin, että tilaajiin ja muihin yhteistyökumppaneihin luottamuksellisen suhteen. Tarjoamme ja pyydämme apua vaativissa tilanteissa, ohjaamme asiakkaita tarvittaessa muihin heille sopivien palveluiden pariin.

Muilla avopalveluilla asiakasmäärät: 40. Perheoikeudellisilla palveluilla asiakasmäärä 5

- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Vantaa-Keravan, Uusimaan, Päijät-Häme

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 31.3.2025 ja versiomerkinnot:

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava/yksikköjohtaja) yhdessä lapsikylän johtajan kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.

Palveluvastaava/yksikköjohtaja vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä työryhmän kanssa ja omavalvonnan toteutuminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Arvio omavalvontasuunnitelman päivityksen tarpeesta tehdään vähintään neljän kuukauden välein omavalvonnan seurannan yhteydessä ja se on yksikön vastuuhenkilön vastuulla.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä SOS-Lapsikylän verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - SOS-Lapsikylä](#) sekä yksikössä toimistolla.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Tarjoamme aktiivisesti kaikkia palvelujamme hyvinvointialueille. Vain tekemällä laadukasta työtä, voimme omalta osaltamme varmistaa, että asiakkaille ostetaan juuri oikeaa palvelu oikea-aikaisesti.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaalle ei osteta hänen tarjoamiaan palveluita	iso	hyvät yhteistyösuhteet hyvinvointialueisiin
työntekijöiden riittävä määrä	pieni	Ennakoidaan mahdolliset kasvut ostoissa
työntekijöiden osaaminen ei vastaa kysyttyä palvelua	pieni	rekrytään sellaista osaamista, jota ei ole entuudestaan
Toista osapuolta ei tavoiteta	Välittömän	Tiivisyhteistyö lähettävän tahon kanssa
Lapsi kieltäytyy tapaamisesta	Mahdollinen	Tiivisyhteistyö lähettävän tahon kanssa, ohjaus avun piiriin

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakasperheen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai lastenvalvojan kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Tapaamisraportit lähetetään lastensuojeluun kuukausittain ja Perheoikeudelliseen yksikköön tarvittaessa.

Yhteistyö muiden verkostojen kanssa määritellään yhdessä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai lastenvalvojan kanssa.

Yhteistyö asiakasperheen/lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan palvelun tilaajan eli vastuusosiaalityöntekijän tai lastenvalvojan kanssa sovitun mukaisesti, tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ml säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Paula Lähdekallio-Ylitalo, palveluvastaava
paula.lahdekallio-ylitalo@sos-lapsikyla.fi
 p-044 788 3121

Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma.

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
epidemiat	kohtalainen	noudatamme Hus:n epidemiologisen ohjeita, tarvittavat rokotukset ja hyvä käsihygienia
henkilöstön saatavuus	pieni	tällä hetkellä on henkilöstöä paljon tarjolla
Äkilliset sairaustapaukset	Vähäinen	Tehokas työvuorosuunnittelu, sitoutunut henkilökunta

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Palveluiden laadulliset edellytykset Laatulupauksemme ovat perheen ja erityisesti lapsen osallisuuden ja omatoimijuuden vahvistaminen. Tavoitteellinen ja muutokseen tähtäävä työskentely. Työskentelymme perustuu vahvasti systeemiseen ajatteluun ja suhdeperustaisuuteen.

- Nimeämme jokaiselle perheelle oman työntekijän tai työntekijäparin
- Avoperhekuntoutuksen, tehostetun perhetyön, perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteet sovitaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa
- Kohtaamme jokaisen perheen yksilöllisesti ja työskentely suunnitellaan vastaamaan juuri heidän tarpeitaan
- Toimintamme lähtökohtana on perheiden osallisuus ja osallistaminen kaikkeen työskentelyyn ja perheitä koskevaan päätöksentekoon heitä koskevissa asioissa
- Pyrimme katkaisemaan huono-osaisuuden ylisukupolvisuutta
- Autamme perhettä saamaan kaikki heille kuuluvat palvelut ja etuisuudet
- Kirjaaminen on asiakkaita osallistavaa, vahvistamme asiakkaan osallisuutta mm. kirjaamisen keinoin ja dokumentointi on avointa myös hyvinvointialueen suuntaan.
- Kunnioitamme, tuemme ja mahdollistamme asiakkaan yhteyden heidän omiin verkostoihinsa
- Tuemme lasta koulunkäynnissä ja pyrimme tukemaan harrastuksen löytymisessä
- Lapselle haetaan hänen tarvitsemaansa apua ja tukea
- Asiakkaan pääsy palveluun toteutuu kahden erilaisen prosessin kautta. Perheoikeudellisten asioiden piiristä tulevien asiakkaiden asiakirjat tapaamispaikkaan toimittaa lastenvalvoja tai sosiaaliohjaaja. Asiakirjoihin kuuluu palvelupäätös, lastenvalvojan vahvistama sopimus tai oikeuden päätös, sekä hankintapäätös. Asiakkaat saavat kaupungilta palvelupäätöksen, joko kirjeenä kotiin tai sähköpostitse, jossa on heille määritellyn tapaamispaikan yhteystiedot ja kehoitus olla yhteydessä kahden viikon kuluessa. Jos asiakkaat eivät ole ottaneet yhteyttä tapaamispaikkaan, ollaan tapaamispaikasta heihin yhteydessä ja tiedustellaan halua aloittaa heille kuuluva palvelu. Lastensuojelun piiristä tulevien asiakkaiden oma sosiaalityöntekijä toimittaa tapaamispaikkaan hankintapäätöksen, taustatiedot ja asiakkaiden yhteystiedot, minkä jälkeen tapaamispaikasta ollaan yhteydessä asiakkaisiin palvelun aloittamiseksi.
- Tapaamispaikan puolelta ollaan aktiivisia palvelun alkaessa, ettei tapaamisten aloittaminen venyisi.
- Tapaamispaikka on aktiivinen niin tilaajan kuin asiakkaan suuntaan, jotta palveluun on helppo tulla ja sitoutua. Tapaamispaikassa kannustetaan asiakkaita oma-aloitteisuuteen ja aktiivisuuteen asioiden hoidossa, mutta ymmärretään myös asiakkaiden kuormittavat elämäntilanteet ja tuen tarpeet.
- Tapaamispaikkapalveluissa ei käytetä alihankintaa tai ostopalvelua.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylän toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia.

SOS-Lapsikylän perhetyön palveluiden toimisto sijaitsee Espoon Niittykummun toimistotiloissa, että Vantaan Kivistön toimistotiloissa. Toimitiloja käyttävät myös muut SOS-Lapsikylän palveluiden henkilöstö ja esihenkilöt.

SOS-Lapsikylä Espoo: Niittytaival 13, 02200 Espoo
SOS-Lapsikylä Vantaa: Safiirikuja 9 A 15, 01700 Vantaa

Perhetyön palveluiden asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Työskentely tapahtuu pääosin asiakkaan kotona tai luonnollisessa ympäristössä. Neuvotteluja voidaan järjestää tarvittaessa Niittykummun toimistolla.

Tapaamispaikka asunnot ovat Vantaan Kivistössä ja Espoon Niittykummussa. Tilat ovat kokonaan tapaamispaikan käytössä. Yksikössä pystytään tuottamaan tapaamispaikka-palvelua arkisin ja viikonloppuisin klo 9.00-20.00.

Asiakkaita on tiloissa vain työntekijän ollessa paikalla. Tapaamispaikasta löytyy eri ikäisillelapsille sopivia leluja, pelejä ja kirjoja sekä askarteluvälineitä. Asiakkaille on yleisissä tiloissa keittiö, josta löytyy jääkaappi, mikro, vedenkeitin ja ruokailuvälineitä.

Tiloissa ei säilytetä vaarallisia esineitä. Veitset ja sakset ovat ohjaajien annettavissa. Kummassakin tilassa on kaksi sisäänkäyntiä. Tiloista löytyy asianmukaiset EA-välineet sekä alkusammutuskalusto.

Ulkopuolisilta pääsy on kielletty, ellei asiasta sovita erikseen (esim. yhteistyökumppaneiden vierailut, rekrytointitilanteet jne.).

Jokaisella työntekijällä on käytössään henkilökohtainen työpuhelin, jota tulee pitää mukanaan asiakaskäynneillä ja neuvotteluissa. Kännykkään tulee ladata 112-sovellus hätätilanteita varten. SOS-Lapsikylän, Etelä-Suomen perhetyön palveluissa ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita. Lisäksi työntekijöillä on Nappula Mobiili ja kalenteri työpuhelimissa, missä on tapaamiskäynnit tietosuoja huomioiden.

ATK-laitteiden ongelmista henkilö on itse suoraan yhteydessä Tahtogroup asiantuntijaan. Toimitilojen siivouksesta huolehtii ammattisiivoja.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Paula Lähdekallio-Ylitalo, palveluvastaava
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäällikkö/Tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojasetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojasetusta sovelletaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn. Jokainen SOS-Lapsikylän työntekijä lukee henkilötietojen käsittelyohjeen sekä käy läpi esihenkilönsä kanssa, mitä ohjeistus tarkoittaa työntekijän tehtävien kannalta.

SOS-Lapsikylässä on tietosuojavastaava, joka johtaa tietojen käsittelyä organisaatiossa. Tietosuojavastaava opastaa henkilöstöä siinä, miten tietoja käsitellään ja prosessoidaan.

SOS-Lapsikylässä huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuojasetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuojasetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjän on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on

dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojaan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

SOS-Lapsikylä luovuttaa asiakirjat hyvinvointialueelle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, mitä asiakirjoja luovutetaan eteenpäin.

SOS-Lapsikylä on tehnyt päätöksen olla luovuttamatta hallussa olevia tietoja kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille SOS-Lapsikylän kumppaneille. Jos jokin ulkopuolinen taho tuottaa henkilötietojen käsittelyyn liittyviä palveluita, kyseisen tahon kanssa tulee tehdä sopimus, jossa määritellään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät molempien osapuolten velvoitteet.

Kaikki asiakastieto käsitellään ja tallennetaan asiakastietojärjestelmässä. Asiakastietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan seuraavasti:

- Asiakastietojärjestelmään perehdytetään työntekijän aloittaessa. Tarvittaessa pääkäyttäjä auttaa toimipisteen esihenkilöä henkilöstön perehdytyksessä.
- Ensisijaisesti koulutus ja neuvonta tulee organisaation pääkäyttäjältä, mutta myös tietojärjestelmän toimittaja ohjeistaa ja vastaa käyttöön liittyviin kysymyksiin asiakastuen kautta.

- Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät ovat kehittämisspäälliköt, laatujohtaja sekä palvelukoordinaattori.

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

Asiakastietojärjestelmässä on kattavat käyttö- ja luovutuslokit, joita seurataan kuukausittain pääkäyttäjän toimesta.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

SOS-lapsikyläsäätiön käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi.

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

SOS-Lapsikylän tietoturvasuunnitelma on laadittu 7.5.2024 laatujohtajan, tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa Paula Lähdekallio-Ylitalo

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Jatkuvuuden hallinnan pääpaino on ennaltaehkäisy. Pyritään toimimaan niin, että poikkeustilanteita ei syntyisi. Tähän pyritään mm. tietoturvan hallintamallin mukaisen vuosittain toistettavan IT-riskiarvioinnin ja IT-riskienhallinnan avulla.
- ICT-infrastrukturipalvelut hankitaan vikasietoisina SaaS-palveluina. Riittävä ja asianmukainen tietoturva varmistetaan sopimusten avulla.
- Päätelaitteita ja niiden ajantasaisuutta ja ohjelmistopäivityksiä hallitaan keskitetysti. Päätelaitteiden keskitetty hallinta laajennettiin tietokoneiden lisäksi mobiililaitteisiin vuonna 2024.
- Verkkolaitteet hallitaan ja valvotaan keskitetysti.

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Tietoturvapoikkeamien hallinnasta on laadittu erillinen ohje, joka on hyväksytty käyttöön tietoturva- ja tietosuojatiimissä 05/2023. Ohjeen avulla varmistetaan poikkeamien riittävä ja asianmukainen käsittely, dokumentointi ja viestintä sekä varmistetaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tukityöntekijät ja toimistotilat: Espoossa ja Vantaalla toimistoilla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia -aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaamien käyttöön. Etätyötä tehdään suositusten mukaisesti aina kuin mahdollista. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Siivous on järjestetty ostopalveluna. Epidemia-aikana henkilökunta huolehtii siitä, että omat työvälineet ja työpiste tulevat desinfioituiksi, mikäli samaa työpistettä käyttää useampi henkilö.

Perhepalveluissa ohjaajat ohjaavat ja neuvovat perheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Lisäksi työntekijät käyttävät tarvittavia suojavarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita käsihygieniaan. Perheitä tiedotetaan tarpeen mukaan epidemiatilanteissa. Epidemiatilanteissa työskentelyiden toteuttamisesta tehdään erillinen ohjeistus ja suunnitelma yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa.

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet.

Perhetyön avopalveluissa perheitä ohjataan ja tuetaan huolehtimaan niin henkilökohtaisesta, elintarvike kuin yleisestä hygieniasta.

Etelä-Suomen perhetyön palveluissa työskentely tapahtuu perheiden omissa kodeissa, jolloin perheet itse huolehtivat oman kotinsa siisteydestä. Ohjaajat voivat tukea ja opastaa perheitä kodin siisteyteen ja puhtaanapitoon liittyvissä asioissa. Asiakkaat vastaavat pyykkihuollostaan myös itse.

Toimistotilat siivotaan säännöllisesti ammattisiivoojan toimesta. Ohjaajilla on suoritettuna hygieniapassi.

HUS infektio- ja tartuntatautiyksikkö, konsultaatio ja ohjeistukset pyydetään täältä keskitetysti.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Työntekijät ohjaavat asiakkaita tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esim. pandemia-aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaimien käyttöön. Etätyötä tehdään suositusten mukaisesti aina kun mahdollista epidemian aikana. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin. Siivous on järjestetty ostopalveluna, toimistotilojen siivous toteutuu kaksi kertaa viikossa. Lisäksi työntekijät käyttävät tarvittavia suojavarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita hyvään ja ohjeiden mukaiseen käsihygieniaan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen lääkehoidosta. SOS-Lapsikylän työntekijät eivät jaa eikä annostele palvelussa olevien asiakkaiden lääkkeitä. Toimipisteessä on lisäksi ensiavun antamisen varalta olemassa ensiapukaappi ja työntekijöillä on mukanaan ensiapulaukut. Nämä eivät ole osa lääkehoitoa vaan kuuluvat ensiapuun.

Jokainen työntekijä suorittaa Ensiavun peruskurssin (16t) ja pitää yllä riittävää ensiaputaitojen osaamista säännöllisellä koulutukseen osallistumisella, jotta hän osaa käyttää ensiaputarvikkeita oikein ja osaa antaa tarvittavaa ensiapua.

Palveluyksiköissä ei ole lääkehoitoa

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Mikäli asiakkaalla on apuvälineiden käytölle tarvetta niin asiakas vastaa itse apuvälineen hankinnasta. Ohjaaja voi olla tässä asiakkaan tukena. Käytön opastukseen ja huolto-ohjeisiin asiakas voi pyytää asiantuntija-apua esimerkiksi apuvälinelainaamosta tai hoitavalta taholta.

Laitteiden toimimattomuudesta tehdään aina ilmoitus. Ilmoitus kirjataan Laatuporttiin ja ohjataan asia kasta ottamaan yhteyttä tahoon, josta hän on välineen/laitteen saanut. Vakavissa tilanteissa lääkinnällisistä laitteista tehdään ilmoitus Fimeaan.

Henkilöstö perehdytetään ilmoitusten tekemiseen ja muistutetaan heidän velvollisuudestaan neuvoa ja opastaa asiakkaita myös ilmoitusten tekemiseen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet

Yksin työskentely, erityisesti silloin, kun uusi asiakkuus alkaa		kohtalainen	Riittävät tiedot perheestä, jollakin toiselle työntekijällä on aina tieto siitä, missä kukakin on.
kollegiaalisen tuen puute		kohtalainen	Riittävästi yhteisiä tiimejä
Ennakoiva riskiarvio on heikko/tarvittavia tietoja ei ole saatu		Vähäinen	Tiivis yhteistyö tilaajan kanssa, prosessien noudattaminen
Tiivis yhteistyö tilaajan kanssa, prosessien noudattaminen		Vähäinen	Selkeät ohjeet ja avoin kommunikointi
Asiakas ei noudata varoajoja/muita sääntöjä		Mahdollinen	Riskiarviointi, varautuminen, nopea reagointi jatsoon
Asiakas saapuu päihtyneenä		Mahdollinen	Varoajojen noudattaminen, tarkka ja koulutettu henkilökunta, riittävä resursointi

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

SOS-Lapsikylä Etelä-Suomen perhetyön rekrytoinnissa painotetaan aina kokemusta työskentelystä lastensuojelusta sekä lasten ja nuorten kanssa tai soveltuvaa työkokemusta perheiden kanssa vähintään kahden vuoden ajalta.

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteiden korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteijoille. Hakijan rikostaustaotteen tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. SOS-Lapsikylän palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava/lähiesihenkilö.

Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava varaa hänelle riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena esihenkilöllä on lista perehdytettävistä asioista ja uuden työntekijän kanssa listasta voidaan muodostaa aikataulutettu suunnitelma.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuojat, kriisivalmiussuunnitelma, palo- ja pelastus suunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Perehdytyksessä hyödynnetään SOS-Lapsikylän sähköistä oppimisympäristöä Kyläkoulua. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kyläkoulussa.

Esihenkilö on vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat:

- laatukäsikirja
- asiakasturvallisuussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma
- palvelukohtaiset toimintaperiaatteet
- poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi
- riskien arvioinnin käytännöt
- lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus
- periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta
- tietoturvallisuus ja tietosuoja
- yksikön kriisivalmiussuunnitelma
- palo- ja pelastautumissuunnitelma

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta valtakunnallisen palvelukohtaisen täydennyskoulutussuunnitelman (keskitetty koulutussuunnitelma) mukaisesti. Koulutustoiveita kuullaan vuosittain toimintasuunnitelmaa laadittaessa ja samalla arvioidaan henkilöstön koulutustarpeita. Jokaisen tukityöntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelma.

Lisäksi koko organisaatiota koskevat koulutukset julkaistaan sähköisessä oppimisympäristö Kyläkoulussa. Omaehtoiseen koulutukseen hakeutumisesta ja siihen myönnettävistä mahdollisista koulutuspäivistä voi keskustella oman esihenkilön kanssa ja siinä noudatetaan organisaation yhteisiä periaatteita.

Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden osalta noudatetaan palvelun mukaisia vaatimuksia. Heille nimetään aina harjoittelun ohjaaja. Säätiöllä on harjoittelijoita koskeva erillinen ohjeistus.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Äkillisiä henkilöstövajetilanteita varten on erillinen ohjeistus ja tarvittaessa on mahdollista käyttää myös henkilöstövuokrausta. (tähän on oma ohjeistus esihenkilösivuilla)

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palvelulla asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Laadukkaalle asiakasprosessille on määritelty seurattavat indikaattorit, joista tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttijärjestelmään, jos ne eivät toteudu sovitun mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

Työntekijöiltä kerätään työtyytyväisyyskysely Pulssilla kahdesti vuodessa palautetta, joka käsitellään sekä tiimeittäin että koko säätiön tasolla. Lisäksi kerran vuodessa toteutetaan laajempi työntekijän ymmärrystä mittaava Signi- työtyytyväisyyskysely. Välitöntä palautetta kerätään arjessa, tiimikokouksissa sekä esihenkilön ja työntekijän yksilötapaamisilla.

Riskienhallinta

Riskienhallintaan on tehty yksikkökohtaiset riskienhallintasuunnitelmat kriisivalmiussuunnitelman liitteenä sekä säätiötasoinen riskienhallintasuunnitelma. Näihin on kuvattu toimintaohjeet erilaisten riskien toteutuessa.

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tällä hetkellä henkilöstöä on helposti saatavilla	ei riskiä	
Eri kielisiä tarvitaan	kohtalainen	Pyritään palkkaamaan erikielisiä työntekijöitä

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Paula Lähdekallio-Ylitalo, palveluvastaava, paula.lahdekallio-ylitalo@sos-lapsikyla.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen p. 0941910230 sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-uudenmaan hyvinvointialue: Jenni Henttonen ja Terhi Willberg p. 029 151 5838,

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Helsinki: Teija Tanska, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo,

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Helsingin kaupunki](#) puh. 09 310 433 55

Itä-Uusimaan hyvinvointialue: Hanna Collan, p. 040 514 2535, hanna.collan@itauusimaa.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen, p. 040 807 4755 [Asiakasohje](#)

Sosiaali- ja potilasvastaava neuvoo ja ohjaa asiakkaita ja heidän omaisiaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, esim. tiedonsaantioikeus, hoitoon liittyvät asiat ja saatu kohtelu. Sosiaali- ja potilasvastaava auttaa tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja neuvoo menettelytavoista. Tarvittaessa asiamies avustaa muistutuksen tekemisessä.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Asian selvittämisestä vastaa lapsikylän johtaja ja palveluvastaava:

Etelä-Suomen lapsikylän johtaja Topi Oikarainen p. 050 5242 354
topi.oikarainen@sos-lapsikyla.fi

Paula Lähdekallio-Ylitalo, palveluvastaava, p. 044 788 3121
paula.lahdekallio-ylitalo@sos-lapsikyla.fi

Lapsen ja perheen kanssa tehtävä työskentely perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan SOS-Lapsikylän kuntoutus- /palvelusuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja lasta autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatukset neuvottelussa.

Kuntoutus-/ palvelusuunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Suunnitelma on kaikkien perheen kanssa työskentelevien työntekijöiden luettavissa Nappula-asiakas tietojärjestelmässä ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaiden kanssa työskentelyn aikana. Suunnitelmaa päivitetään työskentelyn aikana, mikäli perheen tavoitteet muuttuvat. Lapsen ikätaso huomioiden, häntä osallistetaan kuntoutussuunnitelman laadintaan ja neuvotteluihin.

Asiakkaan kuntoutus-/ palvelusuunnitelma laaditaan asiakassuunnitelman neuvottelussa yhdessä asiakkaan, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja SOS-Lapsikylän työntekijän kanssa. SOS-Lapsi kylän asiakkaan omatyöntekijä kirjaa kuntoutus-/ palvelusuunnitelman Nappula -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta tarkastellaan aina asiakassuunnitelman neuvotteluissa.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Perheitä valmistellaan neuvotteluihin kysymällä aktiivisesti, mitä asioita perhe kokee tärkeäksi neuvotteluissa keskusteltavan ja otettavan puheeksi ja millaisia tavoitteita perheenjäsenet itse asettaisivat kuntoutus/työskentelyjaksolle sekä millaisia asioita perhe on jo siihen saakka kuntoutuksessa saavuttanut.

Asiakkaat ovat asiakkuudessa lastensuojelun avohuollon tukitoimena tai sosiaalihuollon kautta, joten asiakassuunnitelman pohjalta asiakkaina oleville perheille laaditaan palvelusuunnitelma (kuntouttava hoitosuunnitelma), johon asiakassuunnitelman tavoitteita konkretisoidaan.

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yksin työskennellessä, kukaan ei ole näkemässä/kuulemassa mitä tapahtuu	kohtalainen	pidetään huolta henkilöstön jaksamisesta. Säännölliset palaute kyselyt ja ohjeistus valitus prosessiin.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti SOS-Lapsikylän toiminnan riskejä. Strukturoitu riskienarviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä / palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain. Suunnitelma käydään tiimissä läpi vuosittain.

SOS-Lapsikylän esihenkilöillä ja johdolla on vastuu turvallisuuden ja riskienhallinnan järjestämisestä. SOS-Lapsikylässä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan näihin tekijöihin varautumista ja prosesseja riskien hallinnassa. Keskeistä SOS-Lapsikylän riskinhallinnassa on avoin 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, sekä myös asiakkaat voivat ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta.

Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan mm. seuraavia asioita:

- Sosiaalihuoltolain (Shl 48§) 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)
- Asiakasprosessiin liittyvät poikkeamat (keskeytynyt jakso, tukityö, dokumentaatio, palautteen kerääminen, osallisuus)
- 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).

Etelä-Suomen perhetyön palveluiden riskienarviointi toteutetaan aina yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Vuonna 2024 riskienarviointi suoritettiin sovitusti kahdessa tiimikokouksessa: kokouksiin osallistuvat henkilökunnan jäsenet läpikäyvät mahdolliset riskit, niiden toteutumisuhat sekä tarvittaessa määrittävät korjaavat toimenpiteet. Kaikkia palveluja koskevia yhteisiä riskejä arvioidaan johtotiimin kokouksessa, johon osallistuu myös työsuojeluvaltuutettu. Johtotiimi määrittää tarvittavat toimenpiteet riskien minimoimiseksi.

Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti SOS-Lapsikylän toiminnan riskejä. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain. Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esimiehillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi.

SOS-Lapsikylän avopalveluissa tunnistetut riskit liittyvät palvelun laadun ja jatkuvuuden osalta henkilöstöön, yksintyöskentelyyn sekä äkillisiin poissaoloihin liittyen. Henkilöstöön liittyvien tekijöiden lisäksi olemme tunnistaneeet, 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. Kaikkien yllä mainittujen riskien toteutuminen on mahdollista ja osin myös todennäköistäkin. Vaikutuksiltaan seuraukset riippuvat tilanteen vakavuudesta, mutta voivat olla yksittäiselle asiakkaalle merkittäviä. Tästä johtuen suunnitelmallinen työskentely, tilanteiden ennakointi ja huolellinen toiminta sekä nopea reagointi havaittuihin pulmiin on ensiarvoisen tärkeää.

Perhetyön palveluissa asiakkaana oleva lapsi on aina oman vanhemman vastuulla perheen kotona. Lapselle ja tämän vanhemmalle kerrotaan lapsen oikeuksista ja ohjeistetaan, miten tulee toimia esim. kaltoinkohtelutilanteissa. Asiakkaan hyvää kohtelua ja turvallisuutta arvioidaan aina työskentelyn aikana.

Avopalveluissa ja perhetyössä asiakastyötä tehdään pääasiallisesti yksin. SOS-Lapsikylässä on erillinen ohjeistus yksintyöskentelyyn. Kotikäyntejä tehdään myös työparityöskentelynä asiakkaan tilanteen, tarpeen ja sosiaalityöntekijän/tilaajan kanssa sovitun mukaisesti. Tukityöntekijät merkitsevät selkeästi Nappulan sähköiseen kalenteriin kotikäynnit, josta löytyy osoitetiedot, jotta muu tiimi tietää, missä jokainen liikkuu.

Tunnistettu riski on myös uhkaavan tai aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen sekä asiakkaan kotona tapahtuvat ennakoimattomat asiat, jotka työntekijällä eivät ole tiedossa. Perhetyön palveluiden työntekijöille on suunnitteilla Avekki tai Mapa koulutus, jonka tarkoituksena on paitsi ennaltaehkäistä ja ennakoida asiakastyössä syntyviä vaaratilanteita huomioimalla työntekijän oma toiminta ja käytös sekä myös pyrkiä antamaan työntekijälle toimintatapoja tilanteissa, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti.

SOS-Lapsikylän perhetyön palveluissa käsitellään myös arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Asiakastietoja säilytetään tietoturvallisissa asiakastietojärjestelmissä Nappulassa. Jos joitain asiakastietoja on tilapäisesti säilytettävä paperisina versioina, ne säilytetään lukitussa kaapissa lukituissa toimistotiloissa eli kahden lukon takana.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja

asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä kerrotaan matalalla kynnyksellä esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Säännöllisesti tehty riskikartoitus antaa myös tietoa epäkohdista ja riskeistä. Laatuporttiin kirjataan poikkeama -raportti.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä ja poikkeamista kerätään tietoa laatuporttiin tekemällä poikkeamailmoituksia, sekä kaikista läheltä piti -tilanteista että tapahtuneista vahingoista. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimissä palveluvastaavan eli esihenkilön johdolla. Samoin alueen poikkeamailmoitukset käsitellään alueen johtoryhmässä lapsikylän johtajan johdolla palveluittain.

Avopalveluiden tiimissä vallitsee avoin ja toisia tukeva ilmapiiri. Pystymme jakamaan asiakasasioita sekä myös työhön liittyviä epäkohtia avoimesti tiimissä. Tiimissä tuetaan toisia haastavissa asiakastilanteissa. Säännölliset työntuen rakenteet kuten tiimikokoukset ja työnohjaukset varmistavat omalta osaltaan asiakastyön laadun ja myös ammatillisuuden. Seuraamme asiakkaidemme hyvinvoinnin muutoksia kuukausittain heidän kanssaan täytettävällä kyselyllä sekä asiakaspalautteen keinoin. Tämä lisää omalta osaltaan näkyvyyttä asiakkaan saaman palvelun toimivuuteen ja etenemiseen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ (741/2023) määrittää, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-Lapsikylän Kotipihalla. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilöille myös laatujohtajalle, joka on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

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 yksikönomavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensisijaisesti tästä vastaa yksikön esihenkilö. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstölle tiedotetaan velvollisuudesta raportoida epäkohdasta osana perehdytystä (Valvontalaki 30 §).

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja hättätapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

Poikkeamien käsittelyyn on olemassa prosessi, jossa juurisyyanalyysin kautta pyritään löytämään poikkeaman/vaaratilanteen taustalla olevat tekijät ja keinot vaikuttavat niihin. Joskus ne ovat yksikön omana toimintana korjattavia asioita ja joskus ne vaativat koko organisaationtasoisia korjaavia tai täsmentäviä toimenpiteitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkoon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4-5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilöiden lisäksi laatujohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Säätiön oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

Kaikki poikkeamatieto käsitellään johtamisjärjestelmän mukaisesti ja säätiön laatutiimi vastaa ja varmistaa tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan myös erilaisilla ohjeistuksilla. Asiakaan kotona tehtävään työhön ja yksityöskentelyyn on tehty ohjeistuksia työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa ohjeet.

Esihenkilöille on laatu- ja toimintakäsikirjan yhteydessä uuden työntekijän perehdytyslista, jotta keskeiset toimintaperiaatteet käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi. Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä.

Riskienarviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koettavissa koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan vuosittainen riskienhallinnan suunnitelma.

Etelä-Suomen perhetyön palveluissa riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa teemme myös

tapauskohtaisen turvasuunnitelman, jos tiedossamme on perheen tilanteeseen liittyviä riskejä, joita on työskentelyssä syytä huomioida, kuten työparityöskentely.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää. SOS-Lapsikylässä on laadittu myös yksitytyöskentelyohje, joka löytyy perehdytyskansioista. Tarvittaessa teemme tapauskohtaisen turvasuunnitelman ja/tai lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelman.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. SOS-Lapsikylän johdon vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilöt vastaavat siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista ja varmistavat, että turvallisuusasioihin on riittävästi resursseja. Esihenkilöt ovat myös päävastuussa myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää uudet työntekijät ko. asioihin ja jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää säännöllisesti tietoaan ko. asioissa. Tehtäväkohtaiset vastuualueet on sovittu yhdessä työryhmän kanssa ja ne on kirjattu selkeästi perehdytyskansioon.

Asiakasturvallisuudesta yksittäisen asiakkaan kohdalla vastaa jokainen sosiaaliohjaaja (vaitiolovelvollisuus, dokumentointi asianmukaisesti ja ajantasaisesti, asiakirjojen säilytys tietoturvallisesti sovitulla tavalla, asiakastapaamiset turvallisessa ympäristössä) ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota tarpeen vaatiessa. Riittävällä resurssoinnilla (esim. työparityöskentely) turvataan myös asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Kaikki tiimin työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja arviointiin. Äkillisissä riskitilanteissa palveluvastaava on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Tarvittaessa äkillisissä riskitilanteissa asiaa hoidetaan yhteistyössä lapsikylän johtajan kanssa.

Riskienhallinta on jatkuvaa työtä ja henkilöstöltä vaaditaan kykyä oppia virheistään, sitoutumista turvallisuuden parantamiseen, jotta voimme tarjota laadukkaita palveluita turvallisesti.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

Kriisivalmiussuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojeleminen kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, yksitytyöskentelyohje, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset.

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Yksikkökohtaisesti on laadittu kriisivalmiussuunnitelma, jossa on huomioitu myös kaikki palvelut sekä palvelukohtaisesti on laadittu omavalvontasuunnitelma, joita noudatetaan.

Muuten avopalveluissa noudatetaan SOS-Lapsikylässä laadittua sisäistä avopalveluiden tuottaminen ja järjestäminen -kuvausta sekä muita ohjeistuksia, kuten Nappula Mobiili -ohje ja Nappula Kalenteri -ohjeistus. Myös yksitytyöskentelyn ohje, lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelma sekä ohjeet aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

SOS-Lapsikylässä toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät muun muassa 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. Kaikkien yllä mainittujen riskien toteutuminen on mahdollista ja osin myös todennäköistäkin. Vaikutuksiltaan riskit riippuvat tilanteen vakavuudesta, mutta voivat olla yksittäiselle asiakkaalle merkittäviä. Tästä johtuen suunnitelmallinen työskentely, tilanteiden ennakointi ja huolellinen toiminta sekä nopea reagointi havaittuihin pulmiin on ensiarvoisen tärkeää.

SOS-Lapsikylä Etelä-Suomen avoperhekuntoutuksessa, tehostetussa perhetyössä, perhetyössä ja lapsiperheiden kotipalvelussa tavoitteena on keskusteleva, avoin ja turvallinen ilmapiiri, jonka avulla niin henkilöstö kuin asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia tiedoksi. Perhetyön palveluiden työntekijöiden tiimi kokoontuu joka toinen viikko, jolloin käsitellään laatupoikkeamailmoitukset.

Etelä-Suomen perhetyön palveluiden riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Vuonna 2024 riskienarviointi suoritetaan sovitusti kahdessa tiimikokouksessa: kokouksiin osallistuvat henkilökunnan jäsenet läpikäyvät mahdolliset riskit, niiden toteutumisuhat sekä tarvittaessa määrittävät korjaavat toimenpiteet. Kaikkia palveluja koskevia yhteisiä riskejä arvioidaan johtotiimin kokouksessa, johon osallistuu myös työsuojeluvaltuutettu. Johtotiimi määrittää tarvittavat toimenpiteet riskien minimoimiseksi.

Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti SOS-Lapsikylän toiminnan riskejä. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain. Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esimiehillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi.

Tunnistetut riskit 2025 perhetyön palveluihin liittyen ovat muun muassa: uhkaavan tai aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen sekä asiakkaan kotona tapahtuvat ennakoimattomat asiat, jotka työntekijällä eivät ole tiedossa. Perhetyön palveluiden työntekijöille on suunnitteilla Avekki tai Mapa koulutus, jonka tarkoituksena on paitsi ennaltaehkäistä ja ennakoida asiakastyössä syntyviä väkivaltatilanteita huomioimalla työntekijän oma toiminta ja käytös sekä myös pyrkiä antamaan työntekijälle toimintatapoja tilanteessa, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Hyvä työryhmä, joka työskentelee yhdessä perhekuntoutuksen työryhmän kanssa.	31.12.2025	palveluvastaava/kylän johtaja	

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä kyläjohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana kylien johtotiimejä sekä tiimikokouksia. Laatutiimi koostaa kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti Palveluliiketoiminnan johtoryhmälle. Riskien laatua ja määrää seurataan ja laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan säätiön johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja puutteiden korjaamisesta vastaa kukin työryhmän jäsen omalta osaltaan ja viimekädessä siitä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Yksikön esihenkilö laatii neljän kuukauden välein selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista SOS-Lapsikylän julkisille omavalvonnan sivuille. SOS-Lapsikylän laatu- sekä viestintätiimi toimivat esihenkilön tukena tässä. Kyläjohtaja vastaa oman kylän osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuiksi.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan henkilöstön kanssa Tiimipalavereissa ja päivitetään aina tarpeen tullen. Toiminnassa todettuja kehittämistarpeita tarkastellaan systemaattisesti tiimipalavereissa ja tarkastellaan, onko palvelussa tapahtunut muutoksia, jotka johtavat

omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 31.3.2025

Allekirjoitus Paula Lähdekallio-Ylitalo