

Omavalvontasuunnitelma

Helsingin avopalvelut

**Perhetyö, lapsiperheiden
kotipalvelu ja ammatillinen
tukihenkilötyö**

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Helsingin avopalvelut Perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu ja ammatillinen tukihenkilötyö.....	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.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	17
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	22
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	23
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	23
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	23

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Kivirantakodit Oy
- Y-tunnus: 096636-0
- Yhteystiedot: Sulkapolku 2, 00370 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Helsingin avopalvelut
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.9663660.10
- Yhteystiedot: Sulkapolku 2, 00370 Helsinki
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Saana Salminen, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299 331

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
Perhetyö ja tehostettu perhetyö
Lapsiperheiden kotipalvelu
Ammatillinen tukihenkilötyö
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Helsingin avopalvelut, Pitäjänmäen ja Vuosaaren toimipisteet
- Palveluja tuotetaan: Sekä toimipisteissä että asiakkaiden kotona ja muussa omassa toimintaympäristössä, sekä tarvittaessa etänä
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Kivirantakodit Oy / Helsingin avopalvelut on lasten ja perheiden avopalveluja tuottava sosiaalialan yritys. Tarjoamme lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita ennaltaehkäisevään, arvioivaan ja korjaavaan lastensuojelutyöhön. Tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, tavoitteellisia ja kuntouttavia palveluita.
 - Palveluyksikön toimintaperiaatteet: Toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä Sos-Lapsikylän arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.
 - Suunniteltu asiakasmäärä:
Perhetyö ja tehostettu perhetyö 45
Lapsiperheiden kotipalvelu 10
Ammatillinen tukihenkilötyö 20

- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaa-Keravan hyvinvointialue ja Helsingin kaupunki

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 20.3.2025 ja versiomerkinnot: 1

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 toimistossa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Yhteydenpito tilaajan kanssa pidetään tiiviinä. Ennakoidaan ja varaudutaan mahdollisuuksien mukaan uusiin asiakkuuksiin, sovitun palvelun aloitukseen valmistaudutaan ja se suunnitellaan työntekijän kalenteriin siten, että palvelu saadaan käynnistettyä asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuudesta huolehditaan aina, se huomioidaan tarkasti palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Kaikkia työntekijöitä velvoittaa vaitiolovelvollisuus.

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
Työntekijäresurssi pieni, haastava rekrytoitavuus kotiinvietäviin palveluihin	Suuri, palvelua ei voi aloittaa jos työntekijöitä ei ole	Ennakointi, muiden palvelujen työntekijöiden kartoittaminen

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien 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. Monialaista yhteistyötä toteutetaan mm. Varhaiskasvatuksen, koulun ja terveydenhuollon kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Saana Salminen, palvelupäällikkö, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299 331

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

Turvallisuus- ja valmiussuunnitelmaa päivitetään vuosittain/tarvittaessa. Suunnitelmat käydään läpi henkilökunnan kanssa, työn riskien arviointia toteutetaan säännöllisesti, turvallisuus- ja toimitilatarkastuksia toteutetaan säännöllisesti.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja sekä kakkosohjaaja sellaisia tilanteita varten, että omaohjaaja olisi estynyt työskentelystä. Näin turvataan palvelun jatkuminen katkeamattomana. Asiakkaan tiedot pidetään ajan tasalla asiakastietojärjestelmässä, näin tarvittavat asiakastiedot ovat aina saatavilla.

[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
Tietojärjestelmien viesti- ja tietoliikenteen oikosulut	Asiakastietojärjestelmään pääsy voi estyä, riski mahdollinen, vaikutus vähäinen	Käytössä useampi tietokone, puhelimet. Tarvittaessa kirjaus paperille, asiakkaan perustiedot paperisena tsto
Riittävä henkilökunta	Työtä toteutetaan pääosin tuntityönä, joten henkilöstön vaihtuvuus on mahdollista	Riittävä työntuki ja mielekkäät, hyvät työolot työntekijöille takaavat työntekijöiden pysyvyyden

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupauksemme on toteuttaa palvelua aina lapsen ja perheen etu edellä.

Työskentelymme tavoitteena on auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa arjessa jaksamiseen ja siitä nauttimiseen.

- Kohtaamme jokaisen perheen ja asiakkaan yksilöllisesti
- Kunnioitamme ja tuemme asiakkaiden omia tapoja ja perinteitä olla yhdessä
- Ohjaamme vanhempia lasta huomioivaan ja vastuulliseen vanhemmuuteen
- Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan vastaavan sosiaalityöntekijän
- Teemme lähettävän tahon kanssa kattavan turvallisuusselvityksen ja toimimme sen mukaisesti
- Kirjaamme tapaamisraportit puolueettomasti ja perusteellisesti

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät.

Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Palvelupäällikön vastuulla on perehdyttää uudet työntekijät ko. asioihin ja jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää säännöllisesti tietoaan ko. asioissa.

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

Palvelupäällikkö arvioi yksikköä koskevat riskit (riskianalyysi) yhteistyössä henkilöstön kanssa ja käy analyysin tiimin kanssa läpi vähintään kerran vuodessa. Äkillisissä riskitilanteissa palvelupäällikkö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Palvelun käynnistyessä pyydämme tilaajalta tarkat tiedot perheestä ja sen taustoista. Laadimme yhdessä tilaajan kanssa tavoitteet työskentelylle ja niiden pohjalta yhteisen palvelusuunnitelman, jonka mukaan työskentelyä tehdään.

Kaikki sähköpostiyhteydenpito tehdään salatusti ja asiakastieto-järjestelmä DomaCare täyttää tietoturva vaatimukset. Asiakastietoja säilytetään tietoturvalisissa asiakastietojärjestelmissä DomaCaressa. Joitain asiakastietoja on tilapäisesti säilytettävä paperisina versioina, ne säilytetään lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa.

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.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä ja muista poikkeamista kerätään tietoa Laatuportti-järjestelmään tekemällä poikkeamailmoituksia kaikista läheltä piti-tilanteista sekä tapahtuneista vahingoista. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimeissä esihenkilön johdolla. Samoin alueen poikkeamailmoitukset käsitellään alueen johtoryhmässä lapsikylän johtajan johdolla. Kaikilla työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista Laatuportin kautta. Poikkeama-raportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksentehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Käytössämme olevan laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä em. lain mukainen epäkohtailmoitus. Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-Lapsikylän Koti-pihalla. Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä tehdä muistutuksen Sos-Lapsikylän nettisivujen kautta.

Kotiin vietävien palvelujen asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti mm. erilaisten ohjeiden, käytäntöjen ja prosessien kautta. Puitesopimuksen palvelukuvauksen mukainen toiminta varmistaa myös turvallisuuden toteutumisen. Kaikki perustuu kattavaan perehdytykseen sekä avoimeen kommunikointiin ja selkeisiin ohjeistuksiin. Tärkeä käytäntö on ilmoittaa palvelupäällikölle ja toimistohenkilökunnalle asiakaskohtaamisissa havaitut muutokset ja riskitekijät, joiden perusteella voidaan muuttaa turvallisuuskäytäntöjä sekä informoida ja konsultoida asiakkaan lähettänyttä tahoa.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

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

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Yksikkökohtaisesti on laadittu kriisivalmiussuunnitelma, sekä palvelukohtaisesti on laadittu omavalvontasuunnitelma, joita noudatetaan.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat on tarkastettu ja hyväksytty toiminnan tuottamiseen siten, että tilat ovat turvalliset työskentelyä ja asiakkaiden tapaamisia varten. Palotarkastukset suoritetaan säännöllisesti. Toimitiloissa on kaksi poistumistietä; pääovi sekä hätäpoistumistie. Jokainen toimitiloja käyttävä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan epäkohdasta esihenkilölle. Huolto- ja korjaustarpeista ollaan viipymättä yhteydessä kiinteistöhuoltoon esihenkilön kautta tai suoraan puhelimitse.

Tietoturvallisuus on huomioitu. Salassa pidettäviä tietoja ei ole yleisesti nähtävillä eikä ulkopuolisten saatavilla. Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan käyttämällä siihen soveltuvaa etäyhteyttä/sovellusta ja varmistamalla ympäristön edellytykset sille, että tietosuoja ei vaarannu. Tietokoneet ja työpuhelimet on suojattu salasanoin, henkilökunnan toimistohuoneet sekä siellä olevat kaapit ovat lukittu.

Asiakkaiden kotona ja muissa toimintaympäristöissä toteutettava työ, vaatii työntekijältä luovuutta ja tarkkaavaisuutta, jotta asiakasturvallisuus ja tietoturvallisuus säilyvät.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
Palvelupäällikkö Saana Salminen, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299331
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava
sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuoja-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuoja-asetusta sovelletaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn. Jokainen SOS-Lapsikylän työntekijä lukee henkilötietojen käsittelyohjeen sekä käy läpi esihenkilönsä kanssa, mitä ohjeistus tarkoittaa työntekijän työtehtävien 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 tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuoja-asetuksen 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 tietosuojan 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.

Lastensuojelun asiakasasiakirjat luovuttaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. 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 pääkäyttäjiä ovat kehittämisspälliköt, 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

Kivirantakodit Oy:n käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan B 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 Saana Salminen.

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-infrastruktuuripalvelut 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

Kummassakin yksikössä käy siivooja 2 x kk, lisäksi henkilökunta tekee viikkosiivoukset sekä päivittäisen ylläpitosiivouksen.

Leluja ja tavaroita pestään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tekstiilihuolto tehdään Pitäjänmäen pyykkikonetta käyttäen, matot pesetetään pesulassa. Tapaamispaikassa ei synny tartuntavaarallisia jätteitä, jätehuolto hoidetaan taloyhtiöiden jätehuollon kautta.

Yksiköissä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia -aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaamien käyttöön. Etätyötä tehdään suositusten mukaisesti aina kun mahdollista.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin.

Asiakkaita ohjeistetaan tulemaan tapaamisiin vain terveenä. Asiakkaille ja työntekijöille on koko ajan tarjolla käsihuuhdetta.

Vakituksille työntekijöille työnantaja tarjoaa influenssa-rokotteen.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Palveluyksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita

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
Turvallinen työskentely asiakkaan kotona	Turvallisuuden vaarantuminen, riski melko vähäinen	Turvallisuuskartoitus, henkilökunnan perehdytys, tilanteissa reagointi, ennakointi

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikön henkilöstöön kuuluu kaksi vakituista työntekijää, joista toinen on palvelupäällikkö. Lisäksi yksikössä työskentelee 19 tuntiohjaajaa, jotka ovat sitoutuneet pääosin tapaamispaikkapalvelun tuottamiseen.

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. 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 työsuhteen 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 tietosuoja, 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 riittävyttä 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 tiimipalaverissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Osaavan, riittävän koulutuksen omaavan henkilöstön riittävyys	Mahdollisuus siihen, että osaavaa, riittävän koulutustason omaavaa henkilöstöä ei olisi saatavilla aina tarvittaessa palvelulupauksen mukaisesti on olemassa	Koulutukset pidetään ajan tasalla. Tulevia asiakkuuksia ennakoidaan ja niihin varaudutaan mahdollisimman hyvin. Ketterä rekrytointi.

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

Alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355 (Linkki aloittaa puhelun) ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.
p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Vantaa-Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Satu Laaksonen Puh. 0941910230 ja Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa:

maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Muistutusten käsittelystä vastaavat palvelupäällikkö Saana Salminen,

saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299331 ja kylänjohtaja Topi Oikarainen

topi.oikarainen@sos-lapsikyla.fi p. 050 5242354

Muistutuksiin vastataan aina mahdollisimman pian, mutta viimeistään kuukauden kuluessa.

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan joka tilanteessa kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Yksityisyydestä ja yksityiselämän suojasta huolehditaan asianmukaisesti. Henkilöstön toiminnassa ja toimitiloissa huomioidaan asiakkaan yksityisyyden ja tietosuojan toteutuminen. Asiakkaan tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. 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.

Asiakas on keskiössä palvelun sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa. Myös perheenjäsenet huomioidaan yksilöllisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä perheenjäsenten kanssa. Asiakkuuden aloituspalaveriin osallistuvat asiakas, perhe/ omainen, ja sosiaalityöntekijä/sosiaalihoaja, omaohjaaja sekä tarvittaessa esihenkilö. Omaohjaaja tekee palvelusuunnitelman yhdessä asiakasperheen kanssa ja liittää sen sähköiseen asiakastietojärjestelmään DomaCareen.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan ne asiat, joita palvelun aikana pyritään arvioimaan ja joihin pyritään vaikuttamaan. Arvioinnin aikana selvitetään lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joiden avulla perhettä voitaisiin mahdollisesti parhaiten tukea. Suunnitelma laaditaan yhdessä sosiaalityöntekijän, palveluntuottajan sekä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelmaa muokataan säännöllisin väliajoin asiakkaan tarvetta vastaavaksi, vähintään kolmen kuukauden välein. Kaikki palvelussa mukana olevat perheenjäsenet osallistuvat suunnitelman tekemiseen ja arviointiin. Lapsen toiveet ja mielipiteet selvitetään lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamisessa voidaan tarvittaessa käyttää apuna tulkkipalvelua.

Esihenkilö perehdyttää omaohjaajat palvelusuunnitelman käyttöön. Omaohjaaja osallistuu palaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa esihenkilö opastaa tässä.

Asiakkaan kokemat epäkohdat käsitellään asiaan kuuluvalla tavalla. Asiakkaalle kerrotaan heti palvelun alkaessa oikeudesta antaa palautetta ja tarvittaessa tehdä muistutus tai kantelu. Mikäli jokin epäkohta todetaan, tekee asian todennut henkilö kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilöä. Esihenkilö käsittelee asian osallisten kanssa ja antaa työntekijälle asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä kyläjohtajan kanssa. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös asiakasta sekä kunnan edustajaa. Asiakkaan kokemat epäkohdat käsitellään asiaan kuuluvalla tavalla. Asiakkaalle kerrotaan heti palvelun alkaessa oikeudesta antaa palautetta ja tarvittaessa tehdä muistutus tai kantelu.

Kumpikin avopalveluyksikkö on esteetön, niihin on helppo tulla apuvälineitä käyttäen. Yksiköiden sijainnit on pyritty valitsemaan niin, että julkiset kulkuyhteydet ovat hyvät.

Asiakkaita ei erikseen informoida oikeusturvakeinoista, ne ovat nähtävillä omavalvontasuunnitelmassa ja niistä kerrotaan lisää tarvittaessa.

Palautetta voi antaa aina tapaamisten yhteydessä, suoraan työntekijälle tai työntekijän antaman linkin kautta. Yksiköiden seiniltä löytyy ohjeita ja QR-koodi. Muistutusten ja kanteluiden osalta ne käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kyläjohtajan sekä

laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa. (mahdollisimman pian mutta viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaila 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
Asiakkaan osallisuus ei toteudu asiakaskirjaamisessa	Riski on mahdollinen, johon vaikuttaa muutokset tilanteissa, aikataulussa yms. Vaikutuksena voi olla se, että asiakkaan osallisuus ei pääse toteutumaan	Ennakointi, aikataulut, suunnitelmallisuus

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ (741/2023) määrittää, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten 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 salassapitosäynnösten 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 määriteltä, 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. 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.

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla 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 syylistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkon 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.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoituksista sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista, muistutuksista ja muista palautteista ilmi tulleet epäkohdat käsitellään aina saman tien ilmoituksen tultua. Palvelupäällikkö ottaa ilmoitukset vastaan ja käsittelee ne tarvittavien henkilöiden kanssa. Kaikki em. ilmoitukset sekä poikkeamat käydään tiimin kanssa läpi tiimipalaverissa ja yhdessä päätetään toimista, joilla ehkäistään vastaavien virheiden tai tilanteiden tapahtumista uudelleen.

Valvontaviranomaisten antama ohjeistus välitetään aina henkilöstölle mahdollisimman pian yleensä viikkokirjeen muodossa. Asiaa käsitellään myös tiimipalaverissa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Palvelu ei ole käynnissä, joten yhtäkään poikkeamaa tai kehittämistoimenpidettä ei ole aloitettu. Mahdollisten poikkeamien syyt ja taustatekijät selvitetään juurisyyanalyysilla. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan yhdessä tiimin kesken.

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

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.