

Omavalvontasuunnitelma SOS- Lapsikylä Jyväskylä Avopalvelut

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma SOS-Lapsikylä Jyväskylä 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	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
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	25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	28
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 Jyväskylä avopalvelut
- SOTERI-rekisteröintinumero: (OID-tunnus 1.2.246.10.8136922.10.18)
- Yhteystiedot: Suopursutie 4 B 5, 40530 Jyväskylä, Ristonmäentie 6, 40820 Haapaniemi sekä Snellmanninkatu 6 B16, 44100 Äänekoski
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@sos-lapsikyla.fi, 0447614135

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Avoperhekuntoutus, perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, tuottajan tiloissa tehtävä avoperhekuntoutus
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Jyväskylän toimipisteet ja Äänekosken toimipiste. Palveluja tuotetaan: Läsnä- sekä etäpalveluna.
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Avopalveluiden yleisinä tavoitteina ovat lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen, ylisukupolvisten haasteiden ehkäiseminen tai katkaiseminen sekä perheen yhdessä säilyminen, mikäli se on lapsen edun mukaista. Lapsen etu, hyvinvointi ja turvallisuus ohjaavat aina työskentelyä. Työskentely toteutetaan koko perheen hyvinvointia tukien. Työskentely on voimavarakeskeistä ja joustavaa, perheen ja perheenjäsenten yksilölliset tarpeet huomioidaan työskentelyssä. Perhe- ja lapsikohtaiset tavoitteet ja suunnitelmat luodaan yhteistyössä sosiaalitoimen ja perheen kanssa. Avoperhekuntoutus ja perhetyö on tavoitteellista, muutokseen tähtäävää työskentelyä kaikkien perheenjäsenten kanssa. Työskentelyn tavoitteena on lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen ja parantaminen, perhedynamiikkaa ja perheen välisiä vuorovaikutussuhteita tutkimalla ja niihin vaikuttamalla. Tavoitteena on lapsen turvallinen ja säännöllinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen. Työskentelyssä tuetaan vanhemmuutta ja pyritään

vahvistamaan vanhemmuudessa tarvittavia keinoja. Lisäksi tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen.

- **Palveluyksikön toimintaperiaatteet:** Avotiimin työskentelyssä tuetaan lasta ja perhettä. Työssämme huomioidaan koko perhe ja perheenjäsenten yksilölliset tarpeet. Toimintamme perustuu perhekeskeisyyteen ja voimavarakeskeisyyteen. Perhekeskeinen toimintatapamme varmistaa, että koko perhe saa tukea ja perhe pysyy yhdessä, jos se on lapsen edun mukaista. Voimavarakeskeinen työtteen avulla tunnistamme perheen voimavaroja ja etenemme niiden mukaan. Työskentelyssä edetään perheen jaksamisen, kykyjen ja voimavarojen mukaisesti. Työskentelyn keskiössä on turvata lasten kasvuolosuhteet. Hahmotamme työskentelyn aikana kokonaiskuvaa perheestä ja heidän tilanteestaan, ja teemme sen perusteella ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Työskentelyssä keskitytään perheen yhteisesti laadittujen tavoitteiden saavuttamiseen. SOS-Lapsikylässä meillä on käytettävissä laaja moniammatillinen yhteistyöverkosto, josta löytyy paljon tietoa ja taitoja asiakkaiden tueksi.
 - **Asiakasmäärät:** Perhetyö 20 asiakaspaikkaa, tukihenkilötoiminta 10 paikkaa, avomuotoinen perhekuntoutus 25 asiakaspaikkaa, tuottajan tiloissa tehtävä avoperhekuntoutus 2 asiakaspaikkaa.
 - **Hyvinvointialueet,** joiden alueilla palvelua tuotetaan: Keski-Suomen hyvinvointialue. PL 472, 40101 Jyväskylä. Käyntiosoite: Viitaniementie 1 A 2, 40720 Jyväskylä.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 25.2.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Sosiaalihuoltolain 47 S:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toiminnan kokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti, ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

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

Palveluvastaava 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 ohjaajien toimiston ilmoitustaululla sekä Teams-kanavalla.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. SOS-Lapsikylässä omavalvontasuunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään seuraavan kerran 02-03/2026 tiimin kanssa tai tarpeen mukaan jo aiemmin.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.

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
Oikea aikaisuus päästä palvelujen piiriin	Merkittävä riski kuntoutumisen kannalta (jos tullaan liian myöhään)	Aktiivinen yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta

Oikea ja vaikuttava palvelu asiakkaalle	Merkittävä riski kuntoutumisen kannalta	Aktiivinen yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta
Asiakaspaikkojen vajaakäyttö	Työntekijöiden riittävä työn määrä ja työn mielekkyys	Tiedotus ja aktiivinen keskustelu vapaista asiakaspaikoista. Nopea reagointi paikkakyselyihin.
Huonosti tehty asiakastyö	Merkittävä riski asiakastyön laatuun ja asiakasvirtaan nähden	Tavoitteiden mukainen työskentely ja ammattitaitoinen, sitoutunut ja koulutautunut henkilöstö

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 mukaan lukien 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. Avopalveluiden työntekijät voivat tarpeen mukaan osallistua neuvola-, perheneuvola sekä terveydenhuollon, psykiatrian tai päihdepalveluiden asiakaskäynneille sekä koulu- ja/tai päiväkotipalavereihin asiakkaiden kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
 Palveluvastaava Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@sos-lapsikyla.fi, 0447614135

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

Avopalveluiden asiakkaat toimivat sota- ja muissa poikkeustilanteissa alueellisen viranomaisen antamien ohjeiden mukaisesti sekä tarvittaessa ohjautuvat omaa kotiaan lähimpänä olevaan väestönsuojaan, mikäli sellainen kodin läheltä löytyy. Mikäli

avopalvelun asiakas on SOS-Lapsikylän työntekijän seurassa kriisitilanteen puhjetessa, työntekijä ohjaa asiakasta alueellisten viranomaisten ohjeiden mukaisesti.

Kriisi- ja poikkeustilanteissakin on tärkeää keskittyä varmistamaan lasten ja nuorten turvallisuus ja hyvinvointi sekä toiminnan laadukas jatkuvuus. Siksi jokaisen työntekijän tulee kiinnittää huomio omaan ydintyöhön ja siihen, että arki jatkuu normaalisti.

Poikkeustilanteissa pyritään saamaan sijaisia tai siirtämään muista palveluista työntekijöitä, mikäli se on palveluiden henkilömitoituksen osalta mahdollista. Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä lapsikylän johtajan kanssa oman työajan riittävyttä ja tarvittaessa järjestee töitä. Toiminnan tuntevia ja asiakkaiden tiedossa olevia sijaisia käytetään tarpeen mukaan äkillisten poissaolojen paikkaamisessa tai suunnitellusti tarvittavan resurssin lisäämisessä. Ennalta tunnetut ja perehdytetyt sijaiset ovat koulutukseltaan sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkinnon omaavia henkilöitä tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on jo sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto, esim. lähihoitaja. Henkilöstöresurssin riittävyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää. Äkillisissä poissaoloissa käytetään ensisijaisesti tuttuja sijaisia tai selvitetään omien työntekijöiden työvuorojouston mahdollisuus. Näillä turvataan henkilöstömitoitus suhteessa asiakasmäärään. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus (oikeus ja velvollisuus) pyytää sijaisia poikkeamavuoroihin tai laadukkaan toiminnan järjestämisen mahdollistamiseksi ilta-, viikonloppu- ja pyhäaikaan, kun esihenkilö ei ole paikalla. Sijaisrekisteriä päivitetään koko ajan rekrytoimalla uusia sijaisia.

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
Työn laatu	Merkittävä riski jos asiakas ei saa laadukasta tarvitsemaansa työskentelyä /kuntoutusta	Koulutettu ja ammattitaitoinen henkilöstö vastaa työskentelystä
Riittävä henkilöstö määrä	Merkittävä riski: työn kuormittavuus ja työssäjaksaminen	Sitoutunut ja pysyvä henkilöstö
Vaihtuva henkilöstö	Merkittävä riski, jos palvelun laadukkuus ei pysy samanlaisena	Työntekijöistä pidetään huolta: veto- ja pitovoima

Asiakasvaje	Merkittävä riski: Palvelua ei pysty tuottamaan, ilman asiakkaita.	Hyvä palvelun laatu ja vaikuttavuus.
-------------	---	--------------------------------------

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Arvostamme hyvinvointialueiden ja yhteistyökumppaneiden tekemää lastensuojelutyötä ja haluamme olla sen tukena. Sitoudumme sopimuksen mukaisiin asioihin ja vastaamme palvelutarpeisiin sovituissa ajassa. Kehitämme ja parannamme laatuamme jatkuvasti saamamme palautteen kautta.

Laatulupaukset muodostavat pohjan palvelulle ja työskentelylle. Laatulupaukset näkyvät asiakastyytyväisyyskyselyssä sekä myös palvelun vaikuttavuusmittauksessa.

Laatulupaukset muodostavat työlle pohjan, jonka varaan palvelu rakentuu.

- Moniammatillinen tiimi tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.
- Tukea on tarjolla perheen tarvitsemana vuorokauden aikana
- Tavoitteellinen, suunnitelmallinen, vaihteellinen ja muutokseen tähtäävä työskentely näkyy arjen työskentelyssä.
- Lapsi on työskentelymme keskiössä. Lapsi osallistuu ikätasoisesti palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.
- Laadukas dokumentointi ja tiedon tuottaminen Tilaaajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Laatupoikkeamiin on käytössä koko organisaation yhteinen alusta Laatuportti. Laatuporttiin voi jokainen työntekijä ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta.

Poikkeamailmoituksen voi tehdä mm. työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. Lisäksi

Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) §29 mukainen epäkohtailmoitus.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan myös erilaisilla tarkastuslistoilla. Esimerkiksi asiakkaan aloitus ja lopetusvaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat. 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. Riskien arviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koottavissa koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan vuosittainen riskienhallinnan suunnitelma.

Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Riskienarviointia toteutetaan säännöllisesti.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenne turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Työntekijät, tuovat esille havaitsemansa epäkohdat raporttoimalla laatu- ja asiakasturvallisuuden poikkeamasta sähköisen lomakkeen avulla. Esihenkilö saa tiedon sitä kautta. Saman tiedon saa myös toimipisteen työsuojeluvaltuutetut. Yksikön esihenkilö on velvoitettu käsittelemään asian mahdollisimman nopeasti. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

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

Organisaatiotasoiset ohjeistukset riskeihin liittyen:

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

Riskien tunnistaminen

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

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

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

Yksikön esihenkilö käy laatupoikkeaman asiakkaan kanssa suullisesti läpi ja mietitään juurisyyt poikkeamaan tai epäkohtaan sekä sovitaan jatkotoimenpiteet. Raportointi tehdään laatuporttiin sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Ilmoitusvelvollisuus

Sote-valvontalain (741/2023) §29 mukaan työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Laatupoikkeamiin on käytössä koko organisaation yhteinen alusta Laatuportti. Laatuporttiin voi jokainen työntekijä ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta.

Poikkeamailmoituksen voi tehdä työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) §29 mukainen epäkohtailmoitus.

Yksikön työntekijät ilmoittavat viipymättä asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat yksikön esihenkilöille sekä laativat poikkeamailmoituksen Laatuportti-järjestelmään. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan epäkohdista tai epäkohdan uhasta. Työryhmäkokouksessa käsitellään säännöllisesti myös laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita ja tapahtumia. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoituksen lisäksi kertomaan esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle havaitusta epäkohdasta.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat kertoa laatupoikkeamasta avopalveluiden työntekijälle tai ottaa yhteyttä yksikön esihenkilöön palveluvastaava Sanna Rahikaiseen tai vastaavaan ohjaajaan Inga Raivioon (palveluvastaavan sijainen). Laatupoikkeamat ja epäkohdat käsitellään välittömästi, ja asian tiimoilta voidaan järjestää tarvittaessa keskustelutilaisuus, jotta asiakas tulisi kuulluksi ja ymmärretyksi. Keskustelun avulla voidaan myös tehdä sekä korjaavia sekä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, jotta samankaltaisilta poikkeamilta välttyttäisiin ennakoidusti.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-lapsikylä Äänekosken toimipiste sijaitsee Äänekosken keskustan läheisyydessä. Toimistotilana on kerrostalon alimmassa kerroksessa sijaitseva yksiö. Toimipisteen tiloissa

on tarkoituksena tavata asiakkaita, tiloissa ei kuitenkaan majoiteta asiakkaita. Jyväskylän toimipisteet sijaitsevat Keljonkankaalla luhtitalossa sekä Haapaniemessä rivitalossa. Keljonkankaan toimipisteessä on erillinen terapia- ja tapaamistila, jossa asiakkaita voi tavata. Haapaniemessä on kaksi asuntoa tuottajan tiloissa tehtävää avoperhekuntoutusta varten. Pääasiassa avopalvelut toteutetaan perheiden kotiin tuotettuina palveluina. Työskentely toteutuu perheiden kotona ja heidän arkiympäristöissään.

Toimistotilojen sekä avoperhekuntoutukseen liittyvien toimitilojen tarkastukset hoituvat palo- ja pelastusviranomaisten sekä terveystarkastajien toimesta ja ne tehdään niille määritellyin aikavälein.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Sanna Rahikainen, 0447614135, sanna.rahikainen@sos-lapsikyla.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäälikkö/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 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 tietosuojasetuksessa määritettyjen 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 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

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 Sanna Rahikainen.

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

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämisen tilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivous käytänteisiin. Tarvittaessa olemme yhteydessä tartuntatautiviranomaisiin tarkempien ohjeiden saamiseksi. Avopalveluiden osalta on erilliset ohjeet, joissa kerrotaan toimintatavoista esimerkiksi karanteeniin määrätyn tai vakavalle tartuntataudille altistuneen perheen kanssa työskentelyyn ja suojaruosteisiin.

Työntekijät ohjaavat asiakkaita tarpeen mukaisesti epidemioiden estämiseksi. Lisäksi työntekijöiden käytettävissä on suojaruosteita epidemioiden aikana. Työssä huolehditaan koko ajan hyvästä käsihygieniasta ja käsihuuhdetta on saatavilla. Tarvittaessa olemme yhteydessä tartuntatautiviranomaisiin tarkempien ohjeiden saamiseksi. Työntekijät saavat tarvittavat rokotukset työterveyshuollosta, esim. Influenssa rokotus kuuluu vuosittaisiin kausi rokotuksiin. Lapsen vanhemmat/huoltajat ovat vastuussa lapsen riittävästä hygieniasta. Kuntouttavalla työskentelyllä tuetaan perheitä sen toteuttamisessa.

Terveystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Tarvittaessa työntekijät tukevat heitä tässä tehtävässään. Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä lapsen Nappula-kansiosta ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan sinne tarpeen mukaan. Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa, erikoissairaanhoidossa tai muussa hoitopaikassa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, vaan asiakkaat vastaavat omasta lääkehoidosta itsenäisesti. Tarvittaessa työntekijät ohjaavat asiakkaita hakeutumaan tarvittavan hoidon piiriin. Palveluyksikössä ei ole laadittu lääkehoitosuunnitelmaa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet toimistotiloissa

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Arja Sorvari, sairaanhoitaja, arja.sorvari@sos-lapsikyla.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@sos-lapsikyla.fi, 0447614135
- SOS-Lapsikylän avopalveluiden käytettävissä on ensiapuyksikkö, sekä autoissa ensiapulaukut, toimistossa kuumemittarit, verenpainemittari ja

alkometri. Laitteiden ylläpito ja huolto on laitossyksikön sairaanhoitajan vastuulle.

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
Väkivalta- ja vaaratilanteet asiakkaiden kotona	Pieni riski. Ammatillinen tilanteen arviointi.	Ennakointi ja koulutus. Turvasuunnitelmien teko sekä turvallisuuskoulutukset.
Liikenne ja liikkuva työ	Voi olla pieni tai suuri riski (onnettomuus). Keliolosuhteet, työntekijän vireystila, reagoitokyky.	Liikenne nopeudet, riittävästi aikaa siirtymiin ja taukoihin. Autot käyttökunnossa ja huollettu. Asianmukaiset turvaistuimet asiakkaiden kuljetuksessa.
Työn kuormitus	Voi olla pieni tai merkittävä riski. Asiakasmäärät hallittuja, työmäärä jaettu tasaisesti kaikille työntekijöille.	Riittävästi aikaa tehdä asiakastyö ja kirjalliset työt hyvin, sekä siirtymiin tarpeeksi aikaa. Työyhteisön tuki asiakastyössä.
Tietoturvariskit	Asiakaskirjausten, koosteiden ja lausuntojen tietoturvallisuus	Sovitut tietoturvakäytännöt - ja koulutukset, puhelinten ja koneisen salaukset; pidetään lukittuina, kun ei käytetä. Salatut sähköpostit.

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.

Avotiimiin kuuluu 3 ohjaajaa, pari- ja perheterapeutti sekä palveluvastaava. Avotiimin käytettävissä on sairaanhoitaja. Ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK) ja kuntoutuksen ohjaaja (AMK) sekä palveluvastaava sosionomi (YAMK), perheterapeutti sekä sairaanhoitaja.

Yksiköissä noudatetaan SOS-lapsikylän yleistä työnjakoon ja työhön liittyvää ohjeistusta, jossa on avattu työnkuvat ja työtehtävät auki. Työnjako sekä työnkuvat on selkeät ja niitä kehitetään ja muokataan tarpeen mukaan. Työnkuville on selkeytetty kylän johtajan, palveluvastaavan, perheterapeutin, omaohjaajan ja ohjaajan tehtävänkuvat.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tavoitteena on saada vakituisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali-, terveys tai kasvatusalan AMK-tason koulutus tai vastaava aiempi opintotason koulutus, tai sosiaali- ja terveysalan perustutkinto.

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.

Rekrytoinneissa vaatimuksena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalan 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 suosittelijoille. Hakijan rikostaustaote katsotaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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 sekä aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen.

Perehdytyksessä hyödynnetään SOS-Lapsikylän sähköistä oppimisympäristöä Kyläkoulua. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla ja vastaavalla ohjaajalla. 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.

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 palautetta kahdesti vuodessa, 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.

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
Työn kuormittavuus	Merkittävä riski, jos on liian vähän työntekijöitä suhteessa työn määrään	Tarvittava työntekijä määrä sekä pätevät sijaiset
Ei ole saatavilla pätevää henkilöstöä	Merkittävä riski palvelun järjestämisen kannalta	Huolenpito nykyisistä työntekijöistä, työpaikan hyvä maine ja välittäminen sijaisista.
Koulutusvaje	Pieni tai merkittävä riski osaamisen kannalta	Riittävä ja ajantasainen koulutus henkilöstölle

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@sos-lapsikyla.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Eija Hiekka, 0442651080, eija.hiekka@hyvaks.fi / eija.hiekka@sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi
- Puhelinaika: ma-to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.
- Sosiaaliasiavastaava ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- Neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä

- Tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä hyvinvointialueella

Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Toiminta on määritelty laissa 739/2023; Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Potilasasiatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen. Puh. 014 269 2600; maanantaisin ja tiistaisin klo 11–15 ja torstaisin ja perjantaisin klo 8–12

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voit jättää soittopyynnön ja puhelinnumerosi yhteydenottoa varten. Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@hyvaks.fi

- Ohjaa potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteiden ilmetessä asianomaisen henkilön kanssa.
- Neuvoa tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja mm. muistutuksen tekemisessä, mikäli muuta ratkaisua ei löydy. Mikäli potilas haluaa tuoda esiin näkemyksensä hoidon laadusta tai kohtelusta, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella.
- Toimii hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Tiedottaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.
- Ohjaa tarvittaessa tekemään potilasvahinkoilmoituksen.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palveluvastaava Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@sos-lapsikyla.fi, 0447614135. Kylän johtaja Veli Leskelä, veli.leskela@sos-lapsikyla.fi, 0505955004.

Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, ja viimeistään kuukauden sisällä.

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.

Lapsen palvelut pohjautuvat aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan kuntouttava hoitosuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteet kirjataan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

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

Asiakassuunnitelman pohjalta laaditaan kuntouttava hoitosuunnitelma työskentelyn pohjaksi yhdessä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan kirjataan työskentelyn yhteiset tavoitteet ja kesto, tapaamisten intensiteetti, työryhmä, käytettävät menetelmät sekä työskentelyyn mukaan otettavat läheis- ja yhteistyöverkostot. Suunnitelmaa päivitetään jakson aikana tarpeen mukaan ja asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä. Kuntouttava hoitosuunnitelma tallennetaan Nappula-tietojärjestelmään.

Pidämme säännöllisesti tiimejä, joissa käydään läpi suunnitelmaa ja sen toteutumista. Asiakassuunnitelmapalaveriin valmistaudutaan kysymällä lapsen ja vanhempien terveiset ja toiveet neuvotteluun. Mikäli lapsi on sen ikäinen, että voi osallistua, niin mahdollistamme hänen osallistumisensa neuvotteluihin.

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

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisessä tilanteessa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Heille annetaan arjessa iänmukaisia vastuita liittyen arkiseen päätöksentekoon sekä omaan asiakkuuteensa. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätöksen siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa.

Palvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Avopalveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena, eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Yksikön työntekijöillä on tiedossa sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä tilanteissa, jos rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman itsemääräämisoikeuden rajaamista. Tilanteesta keskustellaan heti vanhempien kanssa ja raportoidaan sosiaalityöntekijälle, palveluvastaavalle sekä lapsikylän johtajalle. Tilanteesta tehdään myös poikkeamailmoitus Laatuporttiin. Henkilöstö on ohjeistettu siihen, ettei avopalveluissa ole luvallista toteuttaa minkäänlaisia toimenpiteitä, joilla itsemääräämisoikeutta rajataan.

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
Asiakas kokee, että ei tule kuulluksi.	Merkittävä riski asiakkaan asiakkuudessa. Ei synny yhteistä ymmärrystä lapsen edun mukaiseen kuntoutukseen ja hoitoon.	Osallisuuden vahvistaminen: Asiakkaan mielipiteiden huomioon ottaminen ja kuunteleminen. Osallistava kirjaaminen. Luottamuksen rakentaminen ja keskustelut.

Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet omassa asiakkuudessa.	Merkittävä riski työskentelyn etenemiselle, jos ei ole yhteisesti sovittuja tavoitteita.	Asiakkaan saaminen mukaan työskentelyyn tavoitteiden mukaisesti eri työmenetelmin ja keinoin.
Asiakas ei tiedä omia oikeuksiaan.	Asiakas ei saa tarvitsemiaan oikeita palveluja eikä (taloudellista) tukea.	Asiakkaan ohjaaminen omissa asioissa ja palveluiden saamisessa.

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 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 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 (Valvontalaki 30 §).

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haattatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailla ja heidän omaisillaan 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 vaikuttaa 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

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

poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Tiimin esihenkilö käy haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, palautteet sekä puutteet, muistutukset sekä reklamaatiot läpi työryhmän kanssa säännöllisin väliajoin olevissa tiimeissä. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään mahdollisia korjaustoimenpiteitä ja kehitettäviä toimintatapoja, ja sovitaan niiden käyttöönotosta. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset käsitellään keskustellen tiimin kanssa, ja pohditaan korjaavia toimenpiteitä tai toimintatavan muutoksia.

Toimipisteen työsuojelutoimikunta, johon kuuluu työsuojeluvaltuutetut ja edustajat eri palveluista, kokoontuvat vähintään kaksi kertaa vuodessa ja käsittelevät myös kaikki tapahtuneet läheltä piti-tilanteet, sattuneet tapaturmat ja muut havaitut epäkohdat. Työsuojelutoimikunnan kokouksista laaditaan muistio ja sen on kaikkien työntekijöiden nähtävillä SOS-lapsikylä Teams-ryhmässä.

Korjaaville toimenpiteille määritellään yksikössä vastuuhenkilö ja ajankohta, jolloin toimenpide on valmis. Dokumentointi tehdään laatuporttiin. Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämispäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä vähintään kahden kuukauden välein, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua nopeasti. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Laatuportissa poikkeamaraportoinnin yhteydessä arvioidaan niiden taustatekijöitä ja juurisyitä. Yhdessä työryhmän kanssa pohditaan tapahtumien kulkua ja niihin vaikuttaneita asioita. Lisäksi mietitään, olisiko tapahtuma ollut estettävissä. Palvelun tulevat kehittämistarpeet arvioidaan vuosittain tiimin kanssa. Kehittämistarpeet ja toiveet nousevat esille tiimikokouksissa, joita järjestetään suunnitelmallisesti vuosittain. Kehittämistoimenpiteillä pyritään jatkuvan parantamisen malliin. Kehittämistoimet ja tarpeet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä tiimimuistioon. Lisäksi vuoden 2025 toimintasuunnitelmassa yhdessä kylän johtajan ja työryhmän kanssa käydään läpi

kehittämistoimia kyseiselle vuodelle. Palveluvastaava vastaa yhdessä työryhmän kanssa kehittämistoimenpiteistä ja niiden aikatauluttamisesta.

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
Poikkeamailmoitusten aktiivinen teko ja läpikäynti	2025	avotiimi	Yhteiset tiimit ja kehityspäivät
Sijaisten rekrytointi ja perehdytys	Kevät 2025 ja jatkuvana	palveluvastaava ja vastaava ohjaaja	Yhteiset tapaamiset
Ajantasaiset koulutukset ja osaamisen ylläpito	2025	Palvevastaava ja organisaatio	Yhteiset tiimit ja kehityspäivät
Palautteiden aktiivinen kerääminen ja vaikuttavuuden mittaaminen	2025	Ohjaajat, vastaava ohjaaja ja palveluvastaava	Palautekonnin läpikäynti vuosittain

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 julkaistuksi.

Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista aktiivisesti ja raportoi havainnoista, jotka vaativat toimenpiteitä.