

Omavalvontasuunnitelma

SOS-Lapsikylä Kuopio

avopalvelut

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
SOS-Lapsikylä Kuopio 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	9
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	10
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	13
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	29
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	33
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	38
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	38
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	39
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	40
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	40
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	41
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	41
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	41
LIITE: Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot.....	42

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 Kuopio
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.35
- Yhteystiedot: Messuportinkatu 8 A 12, 70840 Kuopio
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Anni Jäntti, 044 765 9892, anni.jantti@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

Perhetyö

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta

Perheoikeudelliset palvelut

Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:

SOS-Lapsikylä Kuopio, Messuportinkatu ja asiakkaan kotiympäristö. Läsna- ja etäpalveluna.

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

Lapsiperheillä on oikeus saada asuinkunnaltaan tilapäistä kotipalvelua ilman lastensuojelun asiakkuutta. Kotipalvelua on mahdollista saada mm. perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen tai vamman perusteella. Se on suunnitelmallista ja käytännöllistä apua, tukea ja neuvontaa perheen arkielämään, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoitoon liittyvissä asioissa.

PERHETYÖ/TEHOSTETTU PERHETYÖ/AVOMUOTOINEN PERHEKUNTOUTUS

SOS-Lapsikylä tarjoaa hyvinvointialueille sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä ja avoperhekuntoutusta, joka suuntautuu pääasiassa perheen omaan kotiin. Perhetyö ja tehostettu perhetyö on muutokseen tähtäävää

työskentelyä, joka kohdistuu koko perheeseen ja jossa tavoitteet asetetaan yhdessä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. Avoperhekuntoutus on palvelu, joka tarjoaa perhetyötä intensiivisempää ja pidempiaikaisempaa tukea perheen kotiin tai vaihtoehtoisesti SOS-Lapsikylän tiloissa.

AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ

SOS-Lapsikylän ammatillinen tukihenkilötoiminta on ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sosiaalihuoltolain mukaisesti tai lastensuojelun avohuollon asiakkaina oleville lapsille ja nuorille.

JÄLKIHUOLTO

SOS-Lapsikylä tarjoaa lastensuojelulain mukaisia nuoren itsenäistymisen tuen palveluita lapsikylän perhehoidossa tai muussa sijaishuoltopaikassa sijoitettuina olleille nuorille.

LAPSEN JA VANHEMMAN VÄLISTEN TAPAAMISTEN VALVONTA

SOS-Lapsikylä järjestää lasten ja vanhempien valvottuja tapaamisia tarpeen mukaan. Tapaamisten tarkoitus on turvata lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu. Tavoitteena on tukea lapsen ja häntä tapaavan vanhemman suhdetta turvallisessa ympäristössä lapsen kasvu ja kehitys huomioiden.

TUETTU ASUMINEN

Tuettu asuminen on asumismuoto, johon liittyy sosiaalipalveluita, kuten sosiaaliohjaajan tarjoamaa tukea. Palvelu on tarkoitettu lastensuojelun asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea siirtyessään itsenäiseen asumiseen esimerkiksi perhe- tai laitoshoidon palvelusta. Tuettu asuminen tulee kysymykseen myös vanhempien luota muuttavan nuoren kohdalla, joka ei kuitenkaan kykene itsenäiseen asumiseen mutta joutuu esimerkiksi opiskelun vuoksi muuttamaan toiselle paikkakunnalle. Tuettu asuminen on lastensuojelulain 417/2007 mukainen tukitoimi, jossa palveluntuottaja vuokraa asunnon eteenpäin asiakkaalle. Tuetun asumisen asiakkaina ovat lapset/nuoret, jotka eivät enää kuulu perhe- tai laitoshuollon piiriin, mutta joiden itsenäistä asumista ei vielä arvioida tarkoituksenmukaiseksi tai joiden toimintakyky ei riitä vielä omassa kodissa selviytymiseen ilman tukea.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Toimintaperiaatteet pohjautuvat SOS-Lapsikylän arvoihin: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.

SOS-Lapsikylä Kuopio, lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelua järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna pääasiassa perheen omassa kodissa. Perheen luona työskentelevät laissa säädettyjen kelpoisuusvaatimusten täyttävät ohjaajat, jotka ovat perehtyneet palvelulle asetettuihin ja perhekohtaisiin työskentelyn tavoitteisiin. Kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden haasteisiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Tärkeää on, että palvelun sisältö vastaa perheen tuen ja avun tarvetta.

Palvelu tarkoittaa asumiseen, hoitoon, huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen ja arjenhallintaan kuuluvia tehtäviä ja niissä avustamista. Palvelu voi sisältää lasten- ja kodinhoitoa sekä apua kodin ulkopuoliseen asiointiin. Työskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista, jossa on mukana kuntouttavia elementtejä. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla, mallintamalla, rinnakkain tekemällä ja mallintamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen hallintaa esimerkiksi päivärytmiin, perushoitoon ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa.

Palvelua toteuttavat ohjaajat, joiden koulutustaso on vähintään alalle soveltuva perus- tai korkeakoulututkinto.

SOS-Lapsikylä Kuopio, perhetyön palvelut

Perhetyön tavoitteena on tukea vanhemmuutta, ohjata vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa, antaa tukea arjenhallintaan ja vuorovaikutustaitoihin sekä ehkäistä perheen syrjäytymistä. Meille on tärkeää luoda luottamuksellinen ja ammatillinen suhde niin, että perhetyössä vahvistetaan aktiivisesti perheen omia voimavaroja ja toimintakykyä.

Perhetyön sisältö, tapaamisten tiheys ja kesto räätälöidään aina perheen yksilöllisten tarpeiden ja asiakassuunnitelmassa sovittavien tavoitteiden mukaisesti. Taustatyöryhmäämme kuuluu ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen moniammatillinen tiimi, jolla on lapsen kasvun ja kehityksen tuntemusta. Perhetyön kautta vahvistetaan myönteistä vuorovaikutusta ja myönteisiä vuorovaikutussuhteita vanhemman ja lapsen sekä kaikkien perheenjäsenten välillä.

Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18 §:n mukainen tukitoimi perheille kotiin.

Tehostettua perhetyötä tarvitaan, mikäli lapsella on erityistä suojelun tarvetta. Taustalla saattaa olla monia vakavia ja pitkäänkin jatkuneita ongelmia, kuten perheen sisäisen vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteiden muodostumisen vakavia häiriöitä, perheristiriitoja, sosiaalisia käytöshäiriöitä, psyykkisiä tai neuropsykiatrisia pulmia tai äkillisiä kriisitilanteita.

Tehostetussa perhetyössä työskennellään sekä kunkin perheenjäsenen kanssa erikseen että koko perheen kanssa. Työskentelyllä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään sekä tarvittaessa puututaan lapsen tai vanhemman toimintaan silloin, kun se on lapsen suojelun näkökulmasta perusteltua. Vanhempien voimavaroja arvioidaan yhdessä heidän kanssaan ja edistetään lapsen hyvinvointia ja turvallista arkea.

Tehostettu perhetyö on yleensä viikoittaista, jopa useita kertoja viikossa tapahtuvaa ja kuukausia kestävää intensiivistä työskentelyä koko perheen kanssa. Tehostetun perhetyön taustatyöryhmänä toimii Kuopion perhekuntoutuksen vahva moniammatillinen tiimi, joka on käytettävissä työn reflektointiin ja konsultaatioon.

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 36 §:n mukainen avohuollon tukitoimi.

Perhetyö toimii myös hyvänä tukena perheen kotiutuessa ympärivuorokautisesta perhekuntoutuksesta, mikäli perheen arvioidaan tarvitsevan vielä tukea kotiin siirtymisen jälkeen. SOS-Lapsikylä Kuopion toimintayksikössä tuotetaan ympärivuorokautista perhekuntoutusta. Perhetyön tiimillä on mahdollisuus suunnitellusti ja sovitusti tehdä tiivistä yhteistyötä Kuopion perhekuntoutusyksikön tiimin kanssa. Näin mahdollistuu saattaen vaihto palvelusta toiseen, jossa tuleva perhetyön ohjaaja tulee perheelle tutuksi hyvissä ajoin ja perhetyön palvelun aloitus on sujuvaa.

SOS-Lapsikylän perhetyöstä dokumentoidaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään joka tapaamiskerralta lapsikohtaisesti. Sovituin väliajoin laaditaan kausikooste ja työskentelyn lopuksi yhteenveto kuvatusta työskentelystä.

Perhetyötä toteuttaa SOS-Lapsikylässä siihen erikseen resursoitu henkilöstö, jolla on tukenaan lapsikylän moniammatillinen työyhteisö. Perhetyötä tekevällä työntekijällä on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden perustutkinto tai ammattikorkeakoulututkinto. Lapsikylän sosiaalityöntekijän ja erityistyöntekijän (psykologi, perheterapeutti) konsultatiivinen tuki on perhetyön käytettävissä. Perhetyön henkilöstö perehdytetään asianmukaisesti työtehtäviinsä. Henkilöstön perehdytyksen tukena on SOS-Lapsikylän sisäinen perehdytysohjelma Kyläkoulu. Henkilöstön osaamista pidetään yllä säännöllisin koulutuksin ja työnohjauksin.

SOS-Lapsikylä Kuopio, avoperhekuntoutus

Avomuotoinen perhekuntoutus on palvelumuoto lastensuojelun avohuollon asiakasperheille. SOS-Lapsikylän avoperhekuntoutuksessa tuetaan perheen sisäistä vuorovaikutusta ja kiinnitetään huomiota myönteisiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin. Tavoitteena on lapsen kasvuolojen turvaaminen, ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen ja perheen yhdessä säilyminen. Perheitä autetaan ja tuetaan arjen sekä kasvatuksen vaikeuksissa ja/tai haasteissa kunkin perheen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Terapeuttisen työskentelyn avulla vanhemmilla on mahdollisuus tulla autetuksi omissa kiintymyssuhteissaan ja saada positiivista vahvistusta vanhemmuuteensa. Vanhemmat tulevat tietoisemmiksi oman toimintansa vaikutuksista lapsen hyvinvointiin ja kehittymiseen.

Keskeistä on, että työntekijä tutustuu perheen arkeen, tämän kulttuuriin ja arvoihin. Se mahdollistaa läheisen luottamuksellisen yhteistyösuhteen saavuttamisen. Yhteistyösuhteen avulla työntekijöiden on mahdollista toimia toisenlaisen vuorovaikutussuhteen mallina sekä vanhemmille että lapsille. Avoperhekuntoutus on muutostyötä ja muutosta pyritään synnyttämään vanhempien kautta. Perheen kanssa työskentely sisältää työskentelyä sekä vanhempien että lasten ja läheisverkostojen kanssa.

Avoperhekuntoutuksen sisältö, tapaamisten tiheys ja kesto räätälöidään aina perheen yksilöllisten tarpeiden ja asiakassuunnitelmassa sovittavien tavoitteiden mukaisesti.

Tavoitteet määritellään yhteistyössä perheen kanssa ja niiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti koko prosessin ajan. Perheen osallisuus ja päätöksenteko omissa asioissaan on tärkeää muutoksen synnyttämiseksi ja perheen oman toimijuuden edistämiseksi. Työskentely on aina asiakaslähtöistä ja läpinäkyvää. Menetelmien ja työskentelyn sopivuutta sekä vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Avoperhekuntoutuksessa käytetään luovasti erilaisia työskentelymenetelmiä ja –tapoja. Työskentely on aina voimavarakeskeistä ja asiakkaan osallisuutta ja kuulluksi tulemisen kokemusta vahvistavaa. Avoperhekuntoutuksen avulla pyritään muutokseen perheen tilanteessa. Perheen luonnollisen verkoston ja viranomaisverkoston kanssa työskennellään koko kuntoutuksen ajan. Avoperhekuntoutuksen loppuvaiheessa yhdessä perheen ja perheen sosiaalityöntekijän kanssa aloitetaan jatkotyöskentelyn suunnittelu muutoksen pysyvyyden tukemiseksi.

Säännöllisten väliarviointitapaamisten lisäksi kotiin tehtävästä perhekuntoutuksesta laaditaan sovituin väliajoin kausikoosteet, jotka kirjataan avoimesti ja perhettä osallistaen. Avoperhekuntoutuksen päättyessä laaditaan myös perhekuntoutuksen yhteenveto suosituksineen.

Avomuotoista perhekuntoutusta toteuttaa SOS-Lapsikylässä siihen erikseen resursoitu henkilöstö, jolla on tukenaan lapsikylän moniammatillinen työyhteisö. Avomuotoista perhekuntoutusta hoitavalla työntekijällä on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan korkeakoulututkinto (AMK).

Lapsikylän sosiaalityöntekijän ja erityistyöntekijän (psykologi) konsultatiivinen tuki on avoperhekuntoutuksen käytettävissä. Hoito- ja kasvatustyön henkilöstön osaamista pidetään yllä säännöllisin koulutuksin.

SOS-Lapsikylä Kuopio, ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillisella tukihenkilötoiminnalla tuetaan sekä autetaan lapsia ja nuoria, jotka kohtaavat haasteita elämässään ja jotka tarvitsevat ohjausta, turvaa sekä luotettavan aikuisen löytääkseen omat vahvuutensa. Tukihenkilötyöskentelyn tavoitteena on osaltaan tukea lapsen tai nuoren myönteistä kehitystä, toimintakykyä sekä arjenhallinnan taitoja. Tärkeä tavoite työskentelyssä on lapsen ja nuoren oman motivaation tukeminen työskentelyn aikana sekä hänen minäkuvansa ja toiveikkuuden vahvistaminen. Tukihenkilötoiminnan aikana kartoitetaan asiakkaana olevan lapsen tai nuoren kokonaistilannetta, luonnollista verkostoa ja työskennellään tiiviisti verkoston kanssa samalla vahvistaen verkoston roolia lapsen tai nuoren elämässä. Työskentelyn yhtenä tavoitteena voi olla myös vanhempien ja lapsen tai nuoren suhteen vahvistaminen ja tätä kautta vanhemmuuden vahvistaminen.

Tukihenkilö tapaa asiakasta tämän omissa toimintaympäristöissä. Tapaamiset ovat ennalta sovittuja ja säännöllisiä. Tapaamisten intensiteetti, kesto sekä toteutustavat sovitaan yhdessä asiakkaan, tämän perheen ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa aloitusneuvottelussa. Tukihenkilön antama tuki voi olla esim. keskustelua, tukemista koulunkäyntiin liittyvissä asioissa, arjen asioiden harjoittelua, sosiaalisten taitojen

vahvistamista ja harjoittelua, asiakkaan itsenäistymisen tukemista erilaisin keinoin tai asiakkaalle sopivien palveluiden kartoittamista. Työskentelyn ajan tehdään tiivistä yhteistyötä lapsen tai nuoren perheen, verkoston ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa.

Palvelua toteuttavat ohjaajat, joiden koulutustaso on vähintään alalle soveltuva perus- tai korkeakoulututkinto.

SOS-Lapsikylä Kuopio, lastensuojelun jälkihuolto / tuettu asuminen

Jälkihuoltopalvelu ja nuorten itsenäistymisen tuki on tarkoitettu sijaishuollosta itsenäistyneille tai avohuollon tukitoimena sijoituksessa olleille lapsille ja nuorille. Palvelumme tarkoituksena on saattaa nuori itsenäiseen elämään, omillaan toimeentulevaksi aikuiseksi. Nuoren itsenäistymisen tukemisessa korostamme turvallisia ihmissuhteita ja nuoren mahdollisuuksia saada psykososiaalista tukea. Nuoren jälkihuoltopalvelun kesto ja tuen sisältö suunnitellaan yhteistyössä nuoren sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. SOS-Lapsikylä auttaa jälkihuollossa olevaa nuorta myös asunnon etsimisessä ja vuokraamisessa.

Jälkihuollon ohjaustyössä nuori on mukana suunnittelemassa, arvioimassa ja dokumentoimassa tehtyä jälkihuollon työtä. Ilman nuoren osallisuutta ei jälkihuollon työskentely ole nuoren näköistä ja hänen tarpeitaan vastaavaa. Panostamme hyvään yhteistyösuhteeseen nuoren kanssa sekä mahdollistamme tukityön joustavasti nuoren arjen aikataulut huomioon ottaen.

Työskentelyssä vahvistetaan nuoren mahdollista olemassa olevaa verkostoa sekä luodaan uutta verkostoa nuoren tueksi. Tärkeää on, että nuori saa mahdollisuuden käsitellä omaa sijaishuollon polkuaan osana elämäntarinaansa sekä saa tukea oman lähiverkoston kohtaamiseen turvallisten aikuisten tukemana ja ohjaamana. Jälkihuollossa olevan nuoren hyvinvointia ja valmiuksia ohjataan, seurataan ja arvioidaan seuraavissa asioissa: psyykinen ja fyysinen hyvinvointi, aikuisen tuki ja ohjaus, nuoren ja hänen läheistensä välinen suhde, sosiaaliset verkostot, opiskelu ja työelämävalmiudet, yhteiskunnalliset taidot, raha-asiat ja asuminen sekä ravitsemus.

SOS-Lapsikylä Kuopio, lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta

Tuettu tai valvottu tapaaminen on sosiaalihuoltolain 27§ mukainen palvelu. Tilanteissa, joissa lapsi ei voi tavata vanhempansa turvallisesti kotona tai vanhempien järjestämässä paikassa, voidaan lapsen oikeus molempiin vanhempiin turvata tuetun tapaamisen avulla. Tuettu tai valvottu tapaaminen perustuu lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai oikeuden antamaan päätökseen tapaamisista ja tapaamispaikasta. Sopimuksessa tai päätöksessä on määriteltävä tarkemmin tapaamisen kesto, sisältö ja tarpeet/rajoitukset, esimerkiksi vanhemman puhalluttamisesta. Vanhemman suostumuksella ja

sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sopien tapaamisessa on tarvittaessa mahdollista tarkistaa huumeseulalausunto ja puhalluttaa vanhempi. Jos tapaaminen ei toteudu lapsen edun mukaisesti ja turvallisesti, se voidaan keskeyttää valvojan päätöksellä. Tapaamisessa käytetään tulkkia, mikäli valvojalla ja vanhemmalla on eri äidinkieli.

SOS-Lapsikylä Kuopion tapaamispaikkatila on kodinomainen kaksio, jossa vanhemmalla ja lapsella on käytössään keittiö-, lepo- ja leikkilat. Tapaamispaikka sijaitsee perhekuntoutuksen toimiston välittömässä läheisyydessä. Isomman perheen tapaamisiin käytössä on toinen tapaamispaikkatila Kipparinkadulla. Tapaava vanhempi vastaa itse ruoan hankinnasta ja valmistamisesta. Tapaamisen kesto voi olla 1–3 tuntia kerrallaan (valvottu tapaaminen) tai 1–8 tuntia (tuettu tapaaminen). Tapaamisia järjestetään joustavasti viikon jokaisena päivänä tarpeen mukaan.

Valvotuissa tapaamisissa ohjaaja on koko ajan näkö/kuuloetäisyydellä lapseen ja vanhempaan, tuetuissa tapaamisissa ohjaaja on saatavilla ja käytettävissä. Valvoja tarjoaa vanhemmalle ja lapselle ohjauksellista tukea tapaamisen aikana. Tavoitteena on lapsen ja vanhemman välisen suhteen rakentuminen ja ylläpitäminen. Tapaamisen valvojalla on ammattihenkilölain (817/2015) mukainen sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Tapaamiset suunnitellaan ennakoon ja tehdään tarvittaessa turvasuunnitelmaa yhdessä vanhemman ja sosiaalityöntekijän kanssa huomioon otettavista asioista. Suunnitelmaan määritellään, onko paikalla yksi vai kaksi valvojaa. Vanhemmalle, lapselle ja sosiaalityöntekijälle tarjotaan aina mahdollisuutta tulla tutustumaan ennakoon tapaamispaikkatilaan ja työntekijään.

Asiakasmäärät:

Lapsiperheiden kotipalvelu (20 asiakaspaikkaa)

Perhetyö (20 asiakaspaikkaa)

Tehostettu perhetyö (4 asiakaspaikkaa)

Ammatillinen tukihenkilötoiminta (10 asiakaspaikkaa)

Jälkihuolto (5 asiakaspaikkaa)

Avomuotoinen perhekuntoutus (4 asiakaspaikkaa)

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta (5 asiakaspaikkaa)

Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:

Pohjois-Savo, Etelä-Savo, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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/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 toimiston ja neuvottelutilan ilmoitustauluilla ja kuntoutusasuntojen asukaskansioissa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan palveluprosessi alkaa hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän yhteydenotosta palveluyksikköön tai asiakasohjauspäivystykseen, jonka aikana kartoitetaan perheen tarvitsemaa tukea ja tarjotaan asiakkaalle sopivia palveluratkaisuja. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä arvioi palvelutarpeen yhdessä asiakasperheen kanssa. Perheelle ja sosiaalityöntekijälle tarjotaan aina tutustumiskäyntiä yksikköön palveluntuottajan tiloissa tapahtuvassa avoperhekuntoutuksessa, tai keskustelua etäyhteyden välityksellä, joka edesauttaa asiakkaan sitoutumista hänelle tarjottavaan palveluun ja antaa tietoa palvelun toimintaperiaatteista. Tutustumiskäynnin tai keskustelun jälkeen sovitaan jakson/palvelun aloituksesta ja käytännön asioista, yksiköstä ollaan sovitusti yhteydessä asiakkaaseen ennen jakson/palvelun aloitusta. Aloituspalaverissa sovitaan palvelun arvioidusta pituudesta ja työskentelyn tavoitteista. Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä toimittaa palveluyksikköön tarvittavat asiakastiedot sekä hankintasopimuksen. Asiakasta tuetaan omassa aktiivisessa toimijuudessaan koko prosessin ajan.

Avopalveluissa ei käytetä alihankintaa, tai ostopalvelua.

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
Hyvinvointialueet eivät osta palvelua palveluntuottajalta	Suuri	Aktiivinen yhteydenpito HVA:n yhteyshenkilöihin, laadukas asiakastyö
Perheiden moniulotteiset haasteet, tuen tarvetta monessa eri tasossa palveluun tullessa	Mahdollinen	Toimivat yhteistyöverkostot, laadukkaat tulkkipalvelut, asiakkaan saama muu tuki esimerkiksi kotoutumiseen, perhekuntoutuksen lisäksi
Ei voida vastata asiakastilauksiin (esim. tuen tarve painottuu kaikilla asiakkailla samaan aikaan, pitkät välimatkat)	Mahdollinen	Asiakastyön organisointi, nopea reagointi henkilöstöresursseihin, vaihtoehtojen kartoittaminen työskentelyajankohtiin, yhteistyö Kuopio-Savonlinna-Joensuu yksiköissä
Palvelun oikea-aikaisuuden toteutuminen	Suuri	Palvelun markkinointi ja vaikuttavuustiedon jakaminen, asiakas pääsee palveluun ajoissa

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa, verkostotapaamisissa ja puhelimitse, yhteistyössä perheen kanssa. Perheen suostumuksella ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa sovitun mukaisesti yhteistyötä tehdään perheen eri verkostojen kanssa, joihin voivat kuulua mm. neuvola, päiväkot, koulu,

harrastustahot, mielenterveys- ja päihdepalvelut, maahanmuuttopalvelut, tulkkipalvelut, Migri, alueen vuokrataloyhtiöt sekä perheen läheisverkostot. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ml säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Ohjaajat huolehtivat perheen kokonaisprosessin toteutumisesta yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa varmistaen, että perhe saa heille kuuluvat palvelut. Avoperhekuntoutuksessa tiimiin kuuluu myös perheterapeutti. Päivittäiskirjaukset ja perheen kanssa yhdessä läpikäytyt kuukausikoosteet lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle kuukausittain. Jakson päättymisen jälkeen yhteenveto lähetetään mahdollisimman pian tai puitesopimuksen vaatimassa määräajassa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Anni Jäntti, palveluvastaava, 044 765 9892, anni.jantti@sos-lapsikyla.fi

Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma. Henkilöstöllä on voimassa olevat ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

Poikkeusoloissa valmius ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla resursseja, organisoimalla työvoimaa ja toimimalla kriisivalmiussuunnitelman toimipistekohtaisen ohjeen mukaisesti. Työntekijän sairastuessa kartoitetaan oman tiimin työntekijöiden ja esihenkilöiden saatavuus. Varautumisen taso ja poikkeustilanteissa toiminta on osittain määriteltä puitesopimuksissa ja niiden sopimusten osalta noudatetaan sopimusehtoja olosuhteet huomioiden. Lasten tilanne pyritään turvaamaan yhteistyössä lapsen sijoituskunnan kanssa.

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
Ennakoimattomat ja äkilliset sairastumiset henkilöstössä	Mahdollinen	Varahenkilö omasta tiimistä, asiakkaalle tiimin työntekijät tuttuja, työn organisointi ja ennakointi, tiedonsiirto
Asiakas ei sitoudu palveluun, työskentelyiden peruuntuminen	Kohtalainen	Luottamussuhteen rakentaminen, avoimuus, motivoiminen, työskentely asiakaslähtöistä
Väkivallan uhka	Mahdollinen	Työparityö tilanteissa, joissa siihen arvioidaan olevan tarvetta (mm. asiakkaan aggressiivisuus), tilanteiden ennakointi, työpuhelin mukana, johon asennettu 112-sovellus, sosiaalityöntekijä tietoinen perheen tilanteesta

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

SOS-Lapsikylän palvelu rakennetaan aina asiakkaan tarpeiden ja yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden ympärille. SOS-Lapsikylän palveluissa keskeistä on systeeminen ajattelu, suhdeperustaisuus sekä tiivis yhteistyö perheen ja muun verkoston kanssa. Uskomme siihen, että onnistuneen työskentelyn avaimena on asiakkaan kanssa yhdessä asetetut tavoitteet ja työskentely muutoksen eteen – perhe itse on keskeisin toimija ja muutokset tapahtuvat perheenjäsenten välisissä suhteissa.

Työskentelyn kulmakiviä ovat perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen erilaisin toiminnallisoin menetelmin, arjen taitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen. Erityisosaamista palveluissamme on suhdeperustaisuus ja erilaisten vuorovaikutushaasteiden kanssa työskentely, jolloin työskentely tapahtuu ja kohdistuu vuorovaikutussuhteisiin. Päämääränä on parantaa lapsen kasvuolosuhteita tutkimalla ja

vaikuttamalla perhedynamiikkaan ja perheen välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Työskentely ja muutos tehdään yhdessä perheen kanssa. Toimivan arjen elementtejä rakennetaan tutkimalla perheen vuorovaikutusta ja tunnistamalla mahdollisia ylisukupolvisia haasteita yhdessä perheenjäsenten kanssa. Keskeistä on, että lapsen ääni saadaan kuuluville. Tavoitteena on lapsen turvallinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen. Tavoitteena on saada vanhempaa arvioimaan itse omaa tilannettaan ja toimintaansa. Työskentelyn tarkoitus on saada aikaan myönteinen muutos perheen toiminnassa, ja joissa pysyvät muutokset konkretisoituvat vaikutuksiksi ja sitä kautta vaikuttavuudeksi. Työskentelyn vaikutuksena perheen luottamus yhteiskuntaan sekä arjenhallinta vahvistuu, jolloin lapsen on myös turvallista kasvaa perheessään.

Systeeminen viitekehys tarkoittaa suhdeperustaisuutta, dialogisuutta sekä yhteistä, avointa todellisuuden rakentamista perheen kanssa. Vuorovaikutus ja reflektointi ovat keskeisessä osassa, kun työstämme yhdessä asetettuja tavoitteita. Uskomme, että edistyminen tapahtuu luottamuksen syntymisen, hyvän vuorovaikutuksen ja kunnioittavan suhtautumisen avulla. Tuemme perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä autamme ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin. Yhteinen rinnakkain tekeminen auttaa toiminnan siirtymistä perheen omaan arkeen ja tekemiseen. Näin perhe saa vahvistusta arjessa selviytymiseen ja pärjäävyyteen. Osana systeemistä työskentelyä, teemme tiivistä yhteistyötä perheen yhteistyöverkoston kanssa, jolloin kokoamme heitä osaksi prosessia.

Keskeisinä menetelminä työskentelyssämme ovat arjen ohjaus, myönteinen tunnistaminen ja lapsen osallisuus, sekä erilaiset toiminnalliset menetelmät ja välineet. Lapset puheeksi -menetelmän avulla pyrimme tukemaan lapsen suotuisaa kehitystä ja räätälöimään lapsen arki juuri häntä tukeväksi. Osana systeemistä työtettä kartoitamme ja otamme mukaan perheen olemassa olevan läheis- ja ammattilaisverkoston ja vahvistamme perhettä käyttämään sitä arkensa tukena. Työstettäviä asioita työskentelyn aikana on mm. perheenjäsenten henkilökohtaiset ja perheen yhteinen historia, vanhemmuus, vanhemman arvot, oma kiintymyssuhde ja käsitys lapsen tarpeista, lapsen käsitys omista tarpeista ja perheen tilanteesta, perheen vuorovaikutuksen ja dynamiikan tutkiminen sekä arkinen yhdessäolo ja yhteys.

Tuotamme laadukasta dokumentointia ja toteutamme mahdollisuuksien mukaan osallistavaa kirjaamista yhdessä asiakkaan kanssa. Lähetämme kirjaukset ja kausikoosteet, sekä yhteenvedot mahdollisimman pian tai puitesopimuksen mukaisesti Tilaaajalle. Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa. Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta kaikilta perheenjäseniltä ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

Tavoitteenamme on auttaa lasta ja nuorta kehittymään oman täyden potentiaalinsa mittoihin. Tämä edellyttää meiltä lapsen kuulemista ja osallisuuden vahvistamista. Perusedellytyksiä on perus- ja ihmisoikeuksien toteuttaminen ja työskentely Lapsen oikeuksien sopimuksen mukaisesti. SOS-Lapsikylän tehtävänä on kaikissa palveluissa

kunnioittaa lasta, nuorta ja tämän perhettä. Huolehdimme siitä, että lapsi huomioidaan kaikessa toiminnassamme, ja hänen oikeudestaan saada hoivaa, turvaa ja huolenpitoa huolehditaan. Kunnioitamme lapsen ja nuoren vanhempia ja muita läheisiä. SOS-Lapsikylässä huolehditaan siitä, että asiakkaat tietävät omat oikeutensa. Erityisesti lapsen osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen on tärkeää, ja työssämme mahdollistamme lapsille omien mielipiteidensä ilmaisun sekä otamme ne kaikessa työskentelyssämme huomioon.

Ennen palvelun aloittamista tarjoamme perheelle ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tutustumiskäyntiä yksikköön/Teams neuvottelua, jossa mahdollisia asiakasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä voidaan kartoittaa jo etukäteen. Kannustamme asiakkaita ja heidän omaisiaan tuomaan esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja päivittäisten työskentelyjen yhteydessä.

Avopalveluissa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien tunnistaminen on tärkeää. Jokainen työyhteisön jäsen perehtyy ajantasaiseen asiakasturvallisuus-, riskienhallinta-, kriisivalmius- ja lääkehoitosuunnitelmaan. Henkilöstöllä on käytössään sähköinen Kyläkoulu-oppimisympäristö, jossa on lyhyempiä koulutuksia mm. tietoturvaan, dokumentointiin ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Suoritetut kurssit siirtyvät automaattisesti HR-järjestelmään. Keskustelemme tiimin kanssa työhön ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä asioista ja opettelemme yhdessä tunnistamaan mahdollisia riskejä ennakoon. Lisäksi pohdimme toimenpiteitä mahdollisten riskien ennaltaehkäisyyn. Otamme keskusteluun mukaan asiakkaan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, jotta mahdollisiin epäkohtiin voidaan puuttua ajoissa ja suunnitelmallisesti.

Toimitilat pidetään esteettömänä ja turvallisena huolehtimalla siisteydestä ja laitteiden toimivuudesta. Avopalveluiden käytössä olevien autojen määräaikaishuolloista ja turvallisuudesta huolehditaan. Jokainen työyhteisön jäsen edistää ja vahvistaa omalta osaltaan avointa ja turvallista keskusteluympäristöä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kaikilla työntekijöillä, palveluvastaavalla ja lapsikylän johtajalla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän, Laatuportin kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:

- Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus
- Työterveys ja -turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen kaltoinkohtelu, kaatoamiset ja karkaamiset)
- Asiakasprosessi (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).
- Muistutus (asiakas saamastaan palvelusta)

Mikäli asiakkaan asiassa laaditaan laatupoikkeama, kerromme siitä asianomaisille. Käymme laatupoikkeamiin liittyvän prosessin ja tarkoituksen yhdessä läpi. Korjaavat toimenpide ehdotukset ja toimet käydään myös asiakkaan kanssa yhdessä läpi.

Riskienhallinnan työnjako

Arjen turvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Riskienhallinta vaatii jatkuvaa ylläpitoa ja aktiivisia toimia, sekä myönteistä asennetta koko työyhteisöltä.

Työntekijöiden vastuulla on edistää asiakasturvallisuuden toteutumista omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan sekä perehtyä SOS-Lapsikylän sisäisiin asiakasturvallisuuteen, kriisivalmius- ja riskienhallintasuunnitelmaan liittyviin ohjeisiin. Työyhteisö osallistuu riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn. Työntekijät raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatupoikkeamiin liittyvistä asioista SOS-Lapsikylän sisäisten käytäntöjen mukaisesti Laatuporttiin. Jokainen SOS-Lapsikylän työntekijä on sitoutunut lasten suojeluun.

Palveluvastaava huolehtii oman yksikkönsä riskienhallinnasta, uhka- ja vaaratilanteiden sekä poikkeamien käsittelystä. Hän huolehtii siitä, että tiimillä on tiedossaan yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet, ymmärrys omavalvontasuunnitelmasta sekä vastuu sen päivittämisestä. Palveluvastaavalla on varahenkilö (toinen palveluvastaava) turvallisuusasioissa.

Lapsikylän johtaja ylläpitää omalla alueellaan avointa keskustelua asiakasturvallisuudesta ja kannustaa oman yksikkönsä henkilöstöä raportoimaan poikkeamista. Lapsikylän johtaja vastaa siitä, että omalla alueella on tehty säännölliset arvioinnit ja yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita noudatetaan. Lapsikylän johtajan tehtävänä on olla tietoinen turvallisuusasioiden kokonaisuudesta ja koordinoida turvallisuuteen liittyvää toimintaa toimipisteen tasolla.

Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

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

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

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

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Perhetyön palvelut SOS-Lapsikylässä, avopalveluiden tuottaminen ja järjestäminen-kuvaus, ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa, lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelma, erityiset lastensuojelulliset tilanteet, ohjeet vanhemman asioista dokumentointiin, toimipisteen varautuminen sähkönjakelun häiriöihin, keikkalaisen perehdytys tarkistuslista, vakituisen henkilöstön perehdyttämisen tarkistuslista, As. Oy Lehtoniemen Loisto pelastussuunnitelma, asuntojen siivouslista ja ohjeet, SOS-Lapsikylä Kuopion yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelma.

Riskien tunnistaminen

Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja heille kerrotaan, kuinka he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista tai epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä toimiston seinällä ja neuvottelu/tapaamistilassa. Ennen kaikkea asiakkaiden kanssa pyritään luomaan sellainen yhteys, että mahdollisista epäkohdista ja puutteista sekä turvallisuusriskeistä voidaan keskustella avoimesti. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta myös anonyymisti palvelun aikana palautekyselyillä. Sen lisäksi asiakas voi halutessaan keskustella toimipisteen esihenkilön tai tämän esihenkilön kanssa, mikäli kokee sen tarpeelliseksi. Mikäli asiakas antaa asiakasturvallisuutta koskevaa palautetta, käsitellään se välittömästi toimipisteessä ja asiasta laaditaan myös poikkeamailmoitus. Lapsella, nuorella, perheellä tai sosiaalityöntekijällä on oikeus saada asialliset ja perustellut vastaukset kysymyksiinsä. Jos asiaa ei saada asiakasta tyydyttävällä tavalla selvitettyksi, asiakkaalle tulee antaa tietoa muistutuksen tekemisestä.

SOS-Lapsikylä Kuopio noudattaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000). Toimipisteessä on kaikilla käytössään muistutusmenettelyyn SOS-Lapsikylän yhtenäiset ohjeet, ja lisäksi yhteisestä intranetistä löytyy linkki ja QR-koodi muistutuksen tekemistä varten. Muistutus tehdään Laatuportti-järjestelmään, jonne kirjataan myös tehdyt toimenpiteet ja kuvataan asian käsittelyn kulku. Ilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisen mahdollisuudesta informoidaan asiakkaita ja tarvittaessa autetaan heitä prosessin eteenpäin viemisessä.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli palveluvastaavalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön eli palveluvastaavan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Edeltävästi on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäilee, että esihenkilön tai ylemmän johdon käyttäytyminen muuttuu ilmoituksen tekemisen jälkeen, tulee asiasta keskustella johdon kanssa työpaikalla. Asiasta on hyvä keskustella myös tiimissä, jotta saa useamman ihmisen havainnot tilanteesta. Kohtelun muuttumisesta on hyvä esittää mahdollisimman konkreettisia esimerkkejä, jotta tilanteen korjaamistoimenpiteissä löydetään yhteinen näkemys. Tarvittaessa voi pyytää keskusteluun mukaan työsuojeluvaltuutettua.

Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä esihenkilöiden, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

- Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
- Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
- Keskustele esihenkilön kanssa tilanteesta.

- Tutkikaa yhdessä, mitä omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
- Sopikaa, miten asiassa edetään.
- Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
- Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

Henkilöstö tuo esille havaitsemaansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia keskustelemalla tiimin kanssa, tekemällä poikkeamailmoituksen sekä tarvittaessa ottamalla yhteyttä suoraan palveluvastaavaan akuuteissa tilanteissa.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemiansa epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä työskentelyillä keskustelujen yhteydessä sekä kysymällä mieltä askarruttavia asioita. Työskentelyjen ulkopuolella asiakkaat ja omaiset voivat soittaa työntekijöille tai jättää soittopyynnön. Henkilöstö ohjeistaa asiakkaita poikkeamailmoituksen tekemisessä. Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä käsitellään avopalveluiden tiimissä kuukausittain, johon osallistuvat kulloinkin paikalla olevat ohjaajat ja palveluvastaava, sekä tarvittaessa lapsikyläjohtaja.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan Laatuporttiin ja asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee, tapahtumatyypin 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. Tilanteet käsitellään asianmukaisesti ja keskustellaan niistä palveluvastaavan johdolla työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vakavissa haittatapahtumissa asiakasta tai omaista informoidaan ja ohjataan korvausten hakemisessa.

Jokaiselle työntekijälle tulee automaattisesti tunnukset Laatuporttiin. Esihenkilö ohjaa ja avustaa tarvittaessa työntekijää poikkeamailmoituksen tekemisessä. Poikkeamailmoituksen saapumisesta tulee sähköposti sen käsittelijälle ja asia käsitellään tarpeen vaatimalla tavalla mahdollisimman nopeasti. Tavoitteena on, että ilmoituksen käsittely tapahtuu viikossa. Joissain tapauksissa ilmoitus vaatii laajempaa selvittämistä ja toimenpiteitä, jolloin Laatuporttia käytetään näiden dokumentoimiseen ilmoituksen yhteyteen. Ilmoittajalle tulee sähköpostiin ilmoitus, kun käsittelijä on kuitannut ilmoituksen valmiiksi. Ilmoituksen Yhteenveto-osioon dokumentoidut tehdyt toimenpiteet/tehtävät menevät tiedoksi ilmoittajalle.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaaville toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö ja ajankohta, johon mennessä toimenpide on valmis. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Laatuporttiin. Ilmoitukset käsitellään aina esihenkilöjohtoisesti tiimin kanssa, jolloin pohditaan, olisiko poikkeaman voinut estää/ennakoida, sekä mitä voidaan tehdä toisin, jotta poikkeamia syntyisi mahdollisimman vähän.

Asiakasturvallisuuden ja asiakasprosessin 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.

Avopalveluiden riskienarvioinnissa ja arkikeskusteluiden pohjalta on tunnistettu asiakasprosessiin, palo- ja toimitilaturvallisuuteen sekä henkilöturvallisuuteen liittyviä riskejä. Palvelussa käsitellään arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Sähköpostitse tapahtuva yhteydenpito tehdään salatusti ja etäyhteydellä tapahtuvissa neuvotteluissa varmistutaan tietosuojasta. Nappula asiakastietojärjestelmä täyttää tietoturva vaatimukset. Asiakastietoja säilytetään Nappula asiakastietojärjestelmässä tai lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa.

Palvelun käynnistyessä on sovittu perheen ennakollinen tutustumiskäynti/Teams neuvottelu tarpeellisten tietojen saamiseksi. Ennakoiminen on tärkeää kaikessa toiminnassa säätiön turvallisuusohjeiden pohjalta. Muita sovittuja toimenpiteitä ovat tiivis yhteistyö lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, työparityöskentelyn lisääminen vaara- ja uhkatilanteissa, avopalveluihin räätälöity avekki koulutus ja alkusammutus- ja turvallisuusharjoituksen lisääminen vuosittain pidettäväksi. Työyhteisössä yhteisesti puhuttu ja sovittu toimintatapa on puhelimen mukana pitäminen työskentelyillä, joka mahdollistaa avun saamisen tarvittaessa. Puhelimeen on asennettu 112-sovellus. Perhekuntoutuksen henkilöstö toimii taustatyöryhmänä ja on tavoitettavissa 24/7, jos muut oman tiimin jäsenet eivät ole töissä. Uuden työntekijän perehdytyksessä on tärkeää käydä läpi sovitut toimintatavat.

Korjaavia toimenpiteitä seurataan aktiivisesti tiimissä mm. keskustelemalla tiimipalavereiden yhteydessä tai tarvittaessa päivittäin, sovitut toimenpiteet kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovituista muutoksista työskentelyssä tai muista korjaavista toimenpiteistä keskustellaan tiimipalavereissa, sähköpostilla ja avopalveluiden Teams kanavalla. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, yhteisissä neuvotteluissa ja sähköpostilla.

Asiakkaita tiedotetaan yksikössä sovituista käytännöistä tutustumiskäynnillä/yhteisessä keskustelussa ennen palvelun aloittamista tai palvelun aikana ja korjaavista toimenpiteistä työskentelyillä. Ohjaajilla on keskeinen rooli yksikön käytäntöjen ja korjaavien toimenpiteiden läpikäymisestä asiakkaan kanssa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Kuopion avopalveluiden toimistotilat ja kuntoutusasunnot sijaitsevat hissillisessä kerrostaloyhtiössä Messuportinkadulla, suositulla Saaristokaupungin alueella lähellä Kallavettä ja monipuolisia ulkoilumaastoja. Palveluntuottajan toimitiloissa tapahtuvassa avoperhekuntoutuksessa perheelle on varattu kalustettu ja viihtyisä saunallinen kerrostalokolmio. Asunto on kooltaan noin 67 neliömetriä ja sisältää kolme huonetta, keittiön, saniteettitilat, saunan ja parvekkeen. Perheet voivat tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan tai huonekalujaan mukanaan ja näin sisustaa asuntoa mieleisekseen. Perheen henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Työntekijät tulevat perheen kuntoutusasunnolle sovituksi ja ovikelloa soittamalla. Käynti kuntoutusasunnolla tapahtuu työntekijöiden omilla avaimilla vain niissä tilanteissa, joissa asiakas on pyytänyt sitä erikseen. Mahdollisen varkaustapauksen tai päihteiden hallussapitoepäilysten yhteydessä perheiden käytössä olevat tilat voidaan tarkistaa perheen läsnä ollessa. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä voi asunnossa/huoneistossa käydä perheen poissa ollessa, mikäli olisi peruste ja tarve tarkistaa lapsen hyvinvointi. Tällaista vaativissa tilanteissa SOS-Lapsikylän henkilökunta on yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen sekä tarvittaessa poliisiin.

Asiakkaat sijoitetaan kulloinkin vapaana olevaan asuntoon arvioiden myös esimerkiksi turvallisuus- ja käytännöllisyys näkökulmaa (lastenvaunut, turvallisuusuhka jne.) Yksityisyyden suojan toteutumiseksi perheiden sukunimiä ei laiteta asunnon oveen tai alaulassa olevalle ilmoitustaululle. Asiakkaiden omaiset voivat vierailla ja yöpyä kuntoutusasunnolla avoperhekuntoutusjaksolle asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai sovituksi. Jokaiselle perheelle on varattu yksi autopaikka. Pihapiirissä on lapsille keinu, hiekkalaatikko ja tasapainokeinu, jotka ovat kaikkien taloyhtiön asukkaiden vapaassa käytössä.

Henkilökunnan tilana toimii yksi 67 neliömetrin ja yksi 50 neliömetrin asunto. Pienempää asuntoa käytetään neuvottelu-, tapaamis- ja terapiatilana sekä perhetapaamisiin ja ryhmätoimintaan. Työskentelyt tapahtuvat perheen kotona/kotiympäristössä, kuntoutusasunnolla, neuvottelu/toimistotilassa tai lähiympäristössä. Työntekijöiden toimisto/neuvottelutilat ovat kuntoutusasuntojen välittömässä läheisyydessä. Toimistotiloihin tulevat ulkopuoliset henkilöt (huoltomies, IT-tuki ym. sopimuskumppanit) vierailevat toimistotiloissa/kuntoutusasunnolla vain henkilökunnan läsnä ollessa. Kuntoutusasuntojen, toimitilojen ja ympäristön kunnossapidosta huolehtii kiinteistöhuolto-yhtiö heille kuuluvien velvollisuuksien osalta. Asuntojen vikailmoitus tehdään sähköisesti tai soittamalla kiinteistöhuolto-yhtiölle henkilöstön toimesta. Henkilöstö ja perhe

itse huolehtivat asuntojen siisteydestä ja kunnossapidosta niiltä osin, mitä asukkaalle kuuluu.

Perheet siivoavat itse oman asuntonsa ja tarvittaessa heitä autetaan ja ohjataan hygieniatason ylläpitämisessä. Kuntoutusasuntojen siivouskaapeissa on erillinen lukittu tila siivousaineille ja kemikaaleille. Työvuoronsa aikana henkilökunta huolehtii siitä, että oma työpiste tulee aika ajoin desinfioituksi, mikäli samaa työpistettä käyttää useampi henkilö. Henkilöstöllä on voimassa oleva hygieniapassi. SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Yksiköllä on ajantasaiset ja riittävät suojatarvikkeet ja niiden riittävyttä seurataan säännöllisesti ja raportoidaan palveluvastaavalle. Työntekijät ohjaavat perheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esim. pandemia-aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaimien käyttöön. Työntekijät käyttävät tarvittavia suojarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomiota käsihygieniaan.

SOS-Lapsikylä Kuopion yksiköissä on yhteensä kolme leasing sopimuksella olevaa henkilöautoa, jotka ovat kaikkien palveluiden käytössä. Messuportinkadun toimitiloissa on suoritettu palotarkastus lokakuussa 2024 Pohjois-Savon pelastuslaitoksen toimesta. Tarkastuksessa tehtyjen havaintojen perusteella kohteen toiminnassa ei havaittu merkittäviä puutteita pelastuslain velvoitteiden noudattamisessa, eikä tarvetta jatkotoimenpiteille ollut. Työpaikkaselvitys toteutetaan kevään 2025 aikana yhteistyössä Terveystalon kanssa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
Anni Jäntti, palveluvastaava, 044 765 9892, anni.jantti@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 tietosuojaja-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojaja-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 tietosuojaja-asetuksessa määriteltujen 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 tietosuojan ja tietoturvan 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 tietoturvan 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 kehittämisspäälliköt, laatujohtaja sekä palvelukoordinaattori.

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimetty 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 palveluvastaava Anni Jäntti.

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 varmistutaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Pohjois-Savon hyvinvointialueen infektio- ja sairaalahygieniyksikössä työskentelevät infektiolääkärit ja hygieniahoitajat toimivat infektiosairauksien, infektioiden torjunnan ja sairaalahygienian asiantuntijoina hyvinvointialueella. Infektiolääkäreiden tehtävänä on infektio-oireisten potilaiden tutkiminen ja hoito. Infektiolääkärit toimivat sairaalan kaikilla osastoilla konsultoivina lääkäreinä. Konsultaatioapua annetaan tarpeen mukaan myös Itä-Suomen yhteistyöalueelle. Epidemioita selvitetään yhdessä alueen toimijoiden kanssa. Infektiopoliklinikalla hoidetaan HIV- ja C-hepatiittipotilaita sekä immuunipuutospotilaita.

Tartuntatautilain mukaisena tehtävänä on huolehtia tartuntatautien ehkäisyn ja hoidon edellyttämistä erikoissairaanhoidon palveluista, koulutuksesta, torjuntatyön kehittämisestä, ohjeistuksesta sekä tiedotuksesta ja avunannosta alueen muille toimijoille. Yksikön tehtävänä on toimia sairaalahygienian edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Tehtäviin kuuluvat hoitoon liittyvien infektioiden seuranta, raportointi ja ehkäisy sekä epidemioiden tunnistaminen ja hallinta. Tämä työ kattaa koko Pohjois-Savon hyvinvointialueen. Tehtäviin kuuluu myös infektioepidemioihin varautuminen ja siihen liittyvä valmiussuunnittelu laajan yhteistyöverkoston kanssa. Yksikkö järjestää koulutusta infektioiden torjuntaan ja sairaalahygieniaan liittyen sekä laatii aiheeseen liittyvää ohjeistusta. Infektioiden torjunta on keskeinen osa potilasturvallisuutta ja työturvallisuutta. Infektio- ja sairaalahygieniyksikössä tehdään myös infektiosairauksiin ja infektioiden torjuntatyöhön liittyvää tutkimusta.

Yleisen hygieniatason seuraaminen on jokaisen yksikössä työskentelevän vastuulla, havainnot tuodaan esille tiimin keskusteluissa ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Uudet työntekijät perehdytetään toimiston siisteyteen liittyviin vastuihin. Jokaisella on velvollisuus huolehtia omasta työpisteestä ja yleisestä viihtyvyydestä siivoamalla omat jälkensä.

Viikkosuunnitelmaan merkataan yleisten tilojen siivous ja vastuuhenkilö (perhekuntoutuksen yöohjaaja). Yleisten tilojen siivous tapahtuu kerran viikossa tai tarvittaessa useammin. Yleisten tilojen siivoamiseen on yksikkökohtainen siivoussuunnitelma. Yksikössä olevia leluja pestään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja huonekaluja/tekstiilejä varten yksikössä on pyykinpesukoneen lisäksi käytössä tekstiilipesuri. Huonekaluja, astioita ja sisustusta uusitaan tarpeen mukaan. Henkilöstöllä on käytössä nimikoidut käsipyyhkeet wc-tiloissa sekä käsipaperit toimistotiloissa. Yksikköön on tehty kemikaaliluettelo käyttöturvallisuustiedotteineen, johon on merkitty kaikki käytössä olevat kemikaalit.

Työskentelyajoilla/käynneillä havainnoidaan asuntojen ja perheenjäsenten hygieniatasoa ja otetaan havainnot tarvittaessa puheeksi, jos perhe tarvitsee hygieniaohtausta.

Perheet huolehtivat itse omassa kodissaan tai kuntoutusasunnolla siivous- ja pyykkihuollosta. Tarvittaessa perheitä ohjataan ja avustetaan siivoukseen ja pyykkihuoltoon liittyvissä asioissa. Kuntoutusasunnolla on tarvittavat siivousvälineet ja pyykkihuoltoon kuuluvat kodinkoneet. Kuntoutusjakson päättyessä perhe siivoaa asunnon itse, jonka jälkeen henkilöstö huolehtii asunnon viimeistelystä erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa kiireellisissä tilanteissa käytämme ulkopuolista siivouspalvelua. Perhekuntoutuksen yöohjaajat huolehtivat perheen jakson päätyttyä asuntoon kuuluvien tekstiilien pyykkihuollosta.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojaus- ja siivouskäytänteisiin. Perheissä voi tyypillisesti esiintyä myös mm. erilaisia hengitystieinfektioita, kihomatoja, täitä tai syyhyä.

Työntekijät ohjaavat asiakkaita riittävän käsihygienian noudattamisessa. Työntekijöillä on käytössä suojaruuvit ja käsihuvut epidemiatilanteita varten. Tarvittaessa otamme yhteyttä tartuntatautiviranomaiseen yhdessä perheen kanssa. Henkilöstön riittävydestä huolehditaan ennakoivien toimenpiteiden ja äkillisen henkilöstövajeen toimintaohjeiden avulla. Työnantaja tarjoaa henkilöstölle influenssarokotteen.

Perheen sairastuessa lievästi (esim. nuha, yskä), työskentelyä pyritään jatkamaan mahdollisuuksien mukaan/sovitusti siten, että työntekijöillä on riittävät suojaruuvit. Asiakasperheen sairastuessa tarttuvaan tautiin (esimerkiksi vatsatauti) työskentelyt perutaan. Tilannekohtaisesti voidaan miettiä, onnistuuko terveen perheenjäsenen tapaaminen esimerkiksi ulkona tai toimistotiloissa. Myös puhelimitse tai etäyhteyden välityksellä tapahtuvaa yhteydenpitoa voidaan toteuttaa tilannekohtaisesti. Mikäli työskentelyn sisältö olennaisesti muuttuu, neuvotellaan siitä vastuussa olevan sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen riittävästä hygieniasta.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluysikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 19.4.2024
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Anni-Kaisa Hedman, sairaanhoitaja AMK, yöohjaaja, 044 704 8051, anni-kaisa.hedman@sos-lapsikyla.fi
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluysikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Anni Jantti, palveluvastaava, 044 765 9892, anni.jantti@sos-lapsikyla.fi
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): Yksikössä ei lääkevarastoa
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset

lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): Päivitys vuosittain/tarpeen mukaan

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Anni-Kaisa Hedman, sairaanhoitaja AMK, yöohjaaja, 044 704 8051, anni-kaisa.hedman@sos-lapsikyla.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Anni-Kaisa Hedman, sairaanhoitaja AMK, yöohjaaja, 044 704 8051, anni-kaisa.hedman@sos-lapsikyla.fi

Mikäli apuvälineiden käytölle on tarvetta, hankintaan, käytön opastukseen ja huolto-ohjeisiin pyydetään asiantuntija-apua esimerkiksi apuvälinelainaamosta. Kuopion yksikössä on kuume- ja verenpainemittari, alkometri sekä ensiapupakkauksessa olevat haavasidokset, jotka kuuluvat lääkinnällisiin laitteisiin.

Jokainen työntekijä perehtyy yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoituksellaan kuittaa sen luetuksi. Mahdollisista poikkeamatilanteista tehdään vaaratilanneilmoitus Valviralle ja raportoidaan tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanne on lääkinnälliseen laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteeseen liittyvästä syystä. Vaaratilanneilmoitus tehdään Laatuportista poikkeamailmoituksen lomakkeella olevan linkin kautta. Lisätietoja aiheesta löytyy Fimean sivuilta: https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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
Palvelujakson keskeytyminen	Mahdollinen	Tutustumiskäynti, tietojen vaihto, sosiaalityöntekijän arvio ja tuntemus perheestä, palvelun oikea-aikaisuus
Asiakas aggressiivinen/päihtynyt	Vähäinen	Tutustuminen ja yhteistyösuhteen rakentaminen, luottamus, tilanteenmukainen toiminta
Tartuntataudit	Mahdollinen	Suojautuminen ja käsihygienia, rokotukset
Tiedonsiirto henkilöstön välillä, ammattitaidon ylläpitäminen	Vähäinen	Pieni tiimi, säännöllinen ammatillinen keskustelu ja vuorovaikutuksen ylläpitäminen, päivittäiskirjaukset ajan tasalla, koulutukset räätälöity tarpeen mukaan

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.

Avopalveluiden työryhmä koostuu tiimistä, jossa työskentelee 3 ohjaajaa (sosionomi AMK), perheterapeutti ja palveluvastaava (sosionomi AMK). Palveluvastaava työskentelee ma-pe klo 8–16 vastaten hallinnollisista tehtävistä (0,5). Työvuorosunnittelussa huomioidaan asiakastarpeet ja yksikön toiminta, ohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti klo 8-21 välillä. Vuokratyövoimaa yksikössä ei käytetä. Palveluvastaava seuraa toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin, olemalla vahvasti läsnä avopalveluiden arjessa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Yksikössä on toimintaohjeet äkillisen ja

ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi, jolla turvataan henkilöstömitoitus ja laadun toteutuminen kaikissa tilanteissa. Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyys varmistetaan resursoimalla henkilöstöä avuksi muista palveluista (perhekuntoutus, tukiperhetoiminta ja perhehoito), mikäli se on ostopalvelu-/puitesopimuksen ja asiakkaan tilanne huomioiden mahdollista. Palveluvastaava tekee tarvittaessa asiakastyötä. Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä lapsikylän johtajan kanssa työajan resursointia, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ja tarvittavat muutokset.

Avopalveluissa sijaista käytetään tarvittaessa ja harkitusti vakituisten työntekijöiden kesälomien aikana, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sovittu. Sijaiset perehdytetään yksikön toimintatapoihin, perehdytyksestä vastaa palveluvastaava ja koko työyhteisö.

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

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

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

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena 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. Terhikistä tarkistetaan hakijan 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.

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, tietosuojan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

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 työntekijän 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.

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 työtyytyväiskysely 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 yksityiskohtaisia ohjeistuksia koskeva ohjeistus. Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

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

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä 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
Vakituisen työntekijän pitkä poissaolo/irtisanoutuminen	Mahdollinen	Työhyvinvoinnista ja työilmapiiiristä huolehtiminen, työnohjaus, työterveyshuolto, työtehtävien tasainen jakautuminen
Sopivan sijaisen löytyminen. Sijaisten käyttö vakituisen henkilöstön lyhyissä ja äkillisissä poissaoloissa haastavaa.	Mahdollinen	Riittävä perehdytys ja sijaisella tunne siitä, että on mukavaa tulla töihin, yhteistyö perhekuntoutuksen henkilöstön kanssa, äkillisen henkilöstövajeen ohjeen mukaan toimiminen
Epidemiat, sairastumiset	Mahdollinen	Hyvät hygieni- ja siisteyskäytännöt, suojautuminen, vain terveenä töihin

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

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Anni Jäntti, palveluvastaava, 044 765 9892, anni.jantti@sos-lapsikyla.fi

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli. Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat. Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540). Sosiaaliasiavastaavan palvelu kattaa sekä julkiset

että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavina toimivat **Antero Nissinen** ja **Teuvo Räsänen**. Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika arkisin kello 9–11.30, puhelin 044 461 0999

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.

Turvaposti sosiaaliasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi sosiaaliasiavastaava. Viesti tulee salattuna. Tapaamiset vain ajanvarauksella.

Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, jos tarvitset lisätietoja oikeuksistasi terveydenhuollossa tai olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Tehtävästä säädetään laissa potilaan oikeuksista ja asemasta (Potilaslaki 785/1992, Laki potilas- ja sosiaaliasia vastaavista 793/2023). Potilasasiavastaava ei ota kantaa hoitopäätöksiin, hoidon toteutumiseen tai siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasia kirjojen sisältöä. Palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia. Potilasasiavastaavien, puhelinaika on arkisin kello 9.00-11.30, puhelin: 044 461 0850

Potilasasiavastaavina toimivat **Kristiina Anttonen, Raija Autio, Arja Kivari ja Mervi Paldanius**. Sähköposti: potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Laita sähköpostin otsikkoon asiointipaikkakunta, sähköposti on suojaamaton. Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa. Turvaposti potilasasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi potilasasiavastaava. Viesti tulee salattuna. Tapaamiset vain ajanvarauksella.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:

Anni Jäntti, palveluvastaava, anni.jantti@sos-lapsikyla.fi, 044 765 9892

Johanna Kähkönen, lapsikylän johtaja, johanna.kahkonen@sos-lapsikyla.fi, 044 756 2017. Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Lapsen ja perheen palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan SOS-Lapsikylässä lapselle kuntoutussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi pyritään mahdollistamaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua, kutsumalla sosiaalityöntekijä neuvotteluun paikan päälle.

Asiakkaan kuntouttava hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään ohjaajien toimesta asiakassuunnitelmassa laadittujen tavoitteiden pohjalta. Kuntouttava hoitosuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmä Nappulaan, lapsen tietoihin. Näin sovitut tavoitteet ovat kaikkien työryhmän jäsenten saatavilla ja nähtävillä ja ne ohjaavat konkreettista arjen työskentelyä. Suunnitelmassa huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Palautetta suunnitelman toteutumisesta kerätään eri osapuolilta säännöllisesti tiimissä. Perheen ohjaajat ovat vastuussa suunnitelman laadinnan toteutumisesta. Ohjaajat seuraavat suunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta, keskustelemalla työskentelyllä esiin nousseista havainnoista perheen ja tiimin kanssa.

Lapsen ja perheen kanssa valmistaudutaan neuvotteluun keskustelemalla etukäteen perheen kanssa heidän omista toiveistaan ja ajatuksistaan. Työntekijät keskustelevat perheen kanssa yhdessä, millaisia havaintoja he ovat tehneet arjessa ja mitä aiheita on hyvä ottaa esille neuvottelussa asiakasprosessin näkökulmasta. Lapsen kanssa käydään keskustelua ikätasoisesti kertomalla mitä neuvottelu tarkoittaa, sekä mahdollistetaan omien toiveiden ja ajatusten esiin tuominen, joko yksilötyöskentelyllä työntekijän kanssa, tai perhetyöskentelyllä. Pyrimme siihen, että lapsi voisi osallistua neuvotteluun, vaikka osan ajasta. On tärkeää, että lapsen läsnä ollessa neuvottelussa, keskustelu ja toiminta on rakentavaa ja yhteistyössä ylläpidetään lapsen turvallisuuden tunnetta. Neuvottelussa annetaan perheelle tilaa tuoda esille omia ajatuksiaan ja kirjataan palaverimuistio asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

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.

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. SOS-Lapsikylässä koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan sen toteutumista. Niiden lisäksi on kehittämisryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin. Kaikille työntekijöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muissakin toiminnoissa. SOS-Lapsikylässä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä, ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti asioissaan laadittavan kuukausikoosteen kirjoittamiseen.

Henkilöstö ottaa huomioon perheen mielipiteitä, aikatauluja, rytmiä ja suunnitelmia kysymällä, mikä soveltuu kunkin perheen tilanteeseen. Toimintatapoja ja työmenetelmiä suunniteltaessa on otettava huomioon jokaisen perheen yksilöllisyys ja heidän tarpeensa. Lapsen oikeudesta yksityisyyteen sukupuolisensitiivisessä tilanteessa huolehditaan

keskustelemalla lapsen kanssa, kysymällä hänen ajatuksiaan ja ottamalla huomioon hänen mielipiteensä esimerkiksi työntekijän valinnassa, jos se on mahdollista.

Avopalveluissa ei käytetä rajoittamistoimia. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Perheen tulisi palvelusta hyötyäkseen olla sellaisessa tilanteessa, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Ennen kuin asiakas/perhe aloittaa palvelussa, kartoitamme asiakkaan ja tilaajan kanssa heidän ajatuksiaan rajoittamistoimista. Kaikilla on oltava tiedossa, mitä palvelussa voidaan tehdä ja mitä ei. Laadimme tarvittaessa turvasuunnitelman ja kertaamme reunaehdot lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen turvallisuus on kaikessa toiminnassa ensisijaista. Avopalveluissa autamme ja kuntoutamme aina vanhempaa arvioimaan omaa tilannettaan. Tuemme vanhemman kykyä arvioida, nähdä tai muuttaa omaa toimintaansa. Jos tiedossa on, että lapsi saattaa hermostua tietynlaisissa tilanteissa, ohjaamme vanhempaa aina ennakoimaan ja muuttamaan omaa toimintaansa sen suhteen.

Yksikössä on sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä tilanteissa, joissa rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman itsemääräämisoikeuden rajaamista. Yksikössä on olemassa ohjeistus erityisten lastensuojelullisten tilanteiden varalle.

Mikäli työskentelyllä tai sen ulkopuolella ilmenee hätä- tai vaaratilanne, soitetaan tilanteen niin vaatiessa 112, josta saa lisätoimintaohjeita. Seuraavaksi (ohjeiden mukaan) yhteys psykiatrian päivystykseen sekä lastensuojelun päivystykseen tai virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystykseen. Lasten turvallisuudesta on huolehdittava koko ajan. Työntekijä on velvollinen reagoimaan vaaratilanteisiin välittömästi ja huolehtimaan, että perhe saa asianmukaista apua tilanteeseensa. Edellä mainitut tilanteet käsitellään aina toimipisteessä yhdessä palveluvastaavan, tarvittaessa kylänjohtajan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tarvittaessa teemme lastensuojeluilmoituksen ja konsultoimme poliisia tutkintapyyntöjen tekemisestä.

Kuopion yksikössä on alkometri, johon asiakas voi omalla suostumuksellaan puhalttaa. Puhallutukseen liittyvistä käytännöistä sovitaan aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Sovitusti voidaan järjestää mahdollisuus puhalluttaa vanhempi ja puhalluttaminen tapahtuu aina asiakkaan suostumuksella. On kuitenkin huomioitava, että varhaisen tuen palvelussa, tai palvelussa, joka on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, emme kuitenkaan voi olla vastuussa vanhemman päihteettömyydestä.

SOS-Lapsikylän asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Jos asiakas ilmaisee, ettei hän ole saanut hyvää palvelua tai kohtelua, pyritään tilanne selvittämään mahdollisimman nopeasti asiakkaan ja asianosaisen työntekijän kesken. Asiakkaalla on oikeus saada asialliset ja perustellut vastaukset kysymyksiinsä. Jos asiaa ei saada asiakasta tyydyttävällä tavalla selvitetyn, on hänellä oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Ennen kaikkea asiakkaiden kanssa pyritään luomaan

sellainen yhteys, että mahdollisista epäkohdista ja puutteista sekä turvallisuusriskeistä voidaan keskustella avoimesti. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta myös anonyymisti palvelun aikana palautekyselyillä. Sen lisäksi asiakas voi halutessaan keskustella toimipisteen esihenkilön tai tämän esihenkilön kanssa, mikäli kokee sen tarpeelliseksi. Mikäli asiakas antaa asiakasturvallisuutta koskevaa palautetta, käsitellään se välittömästi toimipisteessä ja asiasta laaditaan myös poikkeamailmoitus. 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. Asiakkaille tiedotetaan muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä Toimistotiloissa, joista löytyy lomake ja sähköinen QR-koodi.

Asiakkaan ja heidän läheistensä osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Osallisuus arjessa tarkoittaa perheenjäsenten yksilöllistä huomioimista ja osallistamista omaan prosessiinsa. Yksilötyöskentelyt voidaan toteuttaa esimerkiksi lähiluonnossa toiminnallisoin keinoin. Jokaiselle perheelle mahdollistetaan oman prosessin mukainen työskentely, perhettä tukevilla menetelmillä. Perhettä kannustetaan tuomaan esiin omia ajatuksiaan ja toiveitaan, sekä huoliaan avoimesti ja turvallisesti. Keskiössä ovat perheen omat voimavarat ja myönteinen tunnistaminen. Palveluntuottajan tiloissa tapahtuvassa avoperhekuntoutuksessa järjestetään yhteisöllistä toimintaa mahdollisuuksien mukaan, jolloin perheillä on mahdollisuus vertaistukeen.

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti neuvottelujen yhteydessä tai muussa sopivassa tilanteessa. Jokaisesta palautekyselystä on luotu QR-koodi, jota voi hyödyntää arjen työssä. Asiakaspalautetta kerätään sähköisellä Questback-alustalla ja tarvittaessa linkki palautelomakkeeseen voidaan lähettää myös tekstiviestillä tai sähköpostitse. Jokaiselle asiakkaalle mahdollistetaan palautteen antaminen anonyymisti vähintään kerran vuodessa tai palvelujakson aikana. Lisäksi työntekijät keräävät asiakkailta saatua suullista palautetta Wepropol kanavalle. Asiakaspalautetta seurataan ja analysoidaan, joka mahdollistaa palautteen perusteella nopeat kehittämistoimet tarvittaessa. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja erityisesti niitä palautteita seurataan erityisen tarkasti. Saatu asiakaspalaute käydään yhteisessä tiimipalaverissa läpi, neljä kertaa vuodessa. Asiakaskokemusten myötä kehitämme avopalveluja. Saatua asiakaspalautetta seurataan palveluliiketoiminnan johtoryhmässä kahden kuukauden välein sekä säätiön johtoryhmässä vuosittain. Kerran vuodessa saaduista palautteista laaditaan koosteet, jotka toimitetaan asiakaskuntiin.

Hyvinvoinnin muutosta mittaava arviointityökalu on osana perheen kanssa tehtävää työskentelyä. Vaikuttavuuden mittaaminen toteutetaan asiakastietojärjestelmässä. Koetun hyvinvoinnin kysely toistetaan alussa ja lopussa, lisäksi kuukausittain ja vähintään 2–3 kertaa palvelun aikana. Toistojen kautta saadaan luotettavampaa vaikuttavuustietoa palvelusta, työskentelysuhteesta sekä palvelun vaikutuksista perheen tilanteeseen.

Vaikuttavuuden mittaaminen tehdään aina yhdessä lapsen/aikuisen kanssa, jolloin osallistavaa kirjaamista voidaan hyödyntää. Vaikuttavuuden arvioinnin myötä asiakas pääsee itse arvioimaan omaa tilannettaan, prosessin etenemistä ja muutosta palvelunsa aikana.

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
Asiakastyö ei aina toteudu osapuolten äidinkielellä, väärinkäsitykset mahdollisia. Työssä käytetään myös tulkkia. Tulkkausten taso vaihtelevaa, jolloin väärinymmärrysten mahdollisuus olemassa.	Kohtalainen	Palvelun alkaessa sovitaan tulkkaukseen liittyvistä käytänteistä. Huolehditaan asiakkaan oikeuksien toteutumisesta käyttämällä tulkkia. Kiinnitetään huomiota tulkkauksen tasoon ja laatuun.
Asiakkaan puutteellinen osallisuus tai mielipidettä ei pystytä huomioimaan heitä koskevan päätöksen puitteissa	Vähäinen	Tilanteen ja tavoitteiden mukainen työskentely, asian perusteleminen asiakkaalle, tulkin käyttäminen

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 määriteltä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikönomavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensisijaisesti tästä vastaa yksikön esihenkilö. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstölle tiedotetaan velvollisuudesta raportoida epäkohdasta osana perehdytystä.

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat 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 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

Mahdollisten epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumien tietoa hyödynnetään ja käsitellään tiimissä säännöllisesti palveluvastaavan johdolla. Epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi ja toimintatapoja kehitetään palautteiden pohjalta. Palveluvastaava tuo tiimille tiedoksi mahdolliset reklamaatiot tai valvontaviranomaisen ohjeet ja huolehtii siitä, että tiimillä on tiedossa ajantasaiset toimintaohjeet. Omavalvontasuunnitelmaan päivitetään ajantasaiset tiedot.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Suurin osa avopalveluiden poikkeamailmoituksista liittyy työturvallisuuteen. Tilanteissa lapsi tai vanhempi on käyttäytynyt aggressiivisesti tai kohdistanut sanallista uhkaa työntekijään. Yksikössä on pyritty ennakoidaan tilanteita ja tapahtumia yhdessä perheen kanssa, tekemään turvasuunnitelmaa, sekä lisäämään työparityöskentelyä. Palvelun alkaessa ja mahdollisuuksien mukaan jo ennen palvelun käynnistymistä perheelle kerrotaan yksikön toimintatavoista ja painotetaan vanhemman vastuuta lapsesta. Ennakoinnilla ja kehittämistoimenpiteillä pyritään lisäämään toiminnan laatua ja perheen tietoisuutta, sekä kaikkien osapuolten turvallisuutta. Henkilöstöllä on ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn.

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
Palautteen keräämisen tehostaminen	välittömästi	Koko työryhmä	Tiimissä kuukausittain
Tarjotaan asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja osallistavan kirjaamisen toteuttamiseen, tehdään kirjaaminen läpinäkyväksi	välittömästi	Koko työryhmä	Tiimissä kuukausittain

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.

HYVINVOINTIALUEIDEN SOSIAALI- JA POTILASIASIAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT**ETELÄ-KARJALAN HYVINVOINTIALUE**

Elina Tikka

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh. 050 555 8553

sähköposti: elina.l.tikka@ekhva.fi

Puhelinajat ma-to klo 9–12

ETELÄ-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Marjo-Riitta Kujala

Potilasasiavastaava, YTM

Elina Puputti

Potilasasiavastaava, YTM

Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Henna Lammi

Sosiaaliasiavastaava

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE

[Soita: +358 44 351 2818](tel:+358443512818)

Soittoaika:

ma–pe 09:00–14:00

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

HELSINKI

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

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

Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma–to klo 9–11

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Anette Karlsson

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

[Puhelinaika ma ja to klo 9–13](tel:0405142535)

[040 514 2535](tel:0405142535)

Anette.Karlsson@itauusimaa.fi

KAINUUN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaava Sanna Huotari
puh. 044 710 1324
sähköposti: potilasasiavastaava@kainuu.fi

Käyntiosoite:
Kainuun keskussairaala
Sotkamontie 13
87300 Kajaani
Postiosoite:
PL 400
87070 Kainuu

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo, satu.loippo@omahame.fi
Potilasasiavastaavat Kirsi Vilpa, kirsi.vilpa@omahame.fi ja Tiina Ketola Mäcklin,
tiina.ketola-macklin@omahame.fi.

KESKI-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiamies: Anne-Mari Furu
Puh: +358 44 723 2309
Postiosoite: Keski-Pohjanmaan keskussairaala, Mariankatu 16–20, 67200 Kokkola

KESKI-SUOMEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.
puhelin: 044 265 1080 puhelinaika: ma–to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön
Sähköpostiosoite: eija.hiekka@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi ovat suojaamattomia sähköposteja.
Potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli
puhelin: 014 269 2600 puhelinaika: ma ja ti klo 11–15, to ja pe klo 8–12, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön
Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@hyvaks.fi

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Susanna Honkala, p. [040 807 4756](tel:0408074756)
Anne Mikkonen, p. [040 807 4755](tel:0408074755)
maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00, torstaisin klo 9.00–15.00
Voit lähettää potilas- ja sosiaaliasiavastaaville sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunnistenumerokenttään.

Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi, kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUE

Sosiaalihuollon asiat: koko Kymenlaakso, potilasasiat: Etelä-Kymenlaakson terveydenhuollon asiat (pois lukien Kymenlaakson keskussairaala)

Taija Kuokkanen, sosiaali- ja potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9–12

taija.kuokkanen@kymenhva.fi, puh. 040 728 7313

Potilasasiat: Kymenlaakson keskussairaala, yksityiset terveysterveyspalveluyritykset

Marjaana Julin, Potilasasiavastaava

Kymenlaakson keskussairaala, Kotkantie 41, 48210 Kotka

marjaana.julin@kymenhva.fi, puh. 044 223 1434

Potilasasiat: Pohjois-Kymenlaakson terveydenhuollon asiat (mm. Ratamokeskus, Kymenlaakson psykiatrinen sairaala, terveysasemat)

Mirja Piispa, potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

mirja.piispa@kymenhva.fi, 0400 569 145

LAPPI

[040 506 0083](tel:0405060083) / Johanna Pikkuaho

[040 482 3584](tel:0404823584) / Satu Peurasaari

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse. Voit ottaa yhteyttä myös lähettämällä sähköpostia. Ethän lähetä henkilötietoja tai muuta salassa pidettävää tietoa sähköpostitse.

potilasasiavastaava@lapha.fi

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)\(ulkoinen linkki\)](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen%20linkki)(ulkoinen%20linkki))/ tai klikkaa linkkiä ja rekisteröi siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavat: Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Puh: [040 504 5249](tel:0405045249), puhelinaika ma-to klo 9–11

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaavat: Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

Puh: 040 190 9346, puhelinaika ma-to klo 9–11

Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaavat: Meltoranta Marjut ja Mäkinen Sari

Puh: 06 218 1080, puhelinaika ma-to klo 9–11

Sähköposti: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite:

Pohjanmaan hyvinvointialue

Vaasan keskussairaala, A1

Hietalahdenkatu 2–4

65130 Vaasa

Sosiaaliasiavastaava: Katarina Norrgård

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8–14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Toiminnan vastuuhenkilö: Asiakaspalvelupäällikkö Sari West, puh. 040-162 8706

POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Ma klo 8.30–11.30

ti-to klo 9–11

Hanna Mäkijärvi

Puh. 013 330 8265

Lea Kilpeläinen

(tavoitettavissa ma–ke)

Puh. 013 330 8268

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella.

sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja.

POHJOIS-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläisen ja Rannikon alue

Palvelunumero: [040 135 7946](tel:0401357946)

Puhelinaika ma-ke klo: 9–11

Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kalajoen, Kärsämäen, Merijärven, Nivalan, Oulaisten, Pyhäjoen, Pyhäjärven, Pyhännän, Raahen, Reisjärven, Sievin, Siikajoen, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oys, Lakeuden sekä Oulunkaaren alue

Palvelunumero: [040 318 6383](tel:0403186383)

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Sosiaaliasiavastaavan palvelut Hailuodon, Iin, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Oulun, Pudasjärven, Utajärven ja Vaalan asukkaille

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oulu, Koillismaa

Palvelunumero: [040 318 5123](tel:0403185123)

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Potilasasiavastaava palvelee Kuusamon, Oulun, Pudasjärven, Taivalkosken asukkaita sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon osalta. Sekä Koillismaan alueen sosiaalipalveluiden asiakkaita.

Sosiaaliasiavastaava, Oulu

Palvelunumero: [040 135 7946](tel:0401357946)

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Sosiaaliasiavastaava palvelee Oulun kaupungin alueen asukkaita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava OYS, Oys Konsti, erikoissairaanhoidon asiakkaat

Palvelunumero: [050 571 3395](tel:0505713395)

Puhelinaika ma-pe 9–11

Potilas ja sosiaaliasiavastaava palvelee OYS alueen erikoissairaanhoidon asiakkaita.

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavina toimivat Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen.

Puhelinaika arkisin kello 9–11.30, puhelin 044 461 0999

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.

Turvaposti sosiaaliasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Potilasasiavastaavina toimivat Kristiina Anttonen, Raija Autio, Arja Kivari ja Mervi Paldanius.

Puhelinaika arkisin kello 9.00–11.30, puhelin: 044 461 0850

Sähköposti: potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Laita sähköpostin otsikkoon asiointipaikkakunta, sähköposti on suojaamaton. Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa. Turvaposti potilasasiavastaaville:

<https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi potilasasiavastaava.

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne, Salla Ritala, Essi Lipponen

asiavastaavat@paijatha.fi

Puhelin: [+358 3 8192504](tel:+35838192504)

Aukioloajat: ma, ti ja to 09:00 - 12:00, ke 09:00 - 15:00

SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Puhelin: 044 707 9132

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Potilasasiavastaavat: Marketta Varho ja Päivi Pärssinen, Tiina Sianoja (koordinoiva)

Puhelin: 02 627 6078

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): potilasasiavastaava@sata.fi

VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE

Satu Laaksonen

Puh. [0941910230](tel:0941910230)

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)

Puh. [0941910230](tel:0941910230)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa:

maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00

keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Soittoaikojen ulkopuolella voit jättää soittopyynnön tai olla yhteydessä sähköpostitse:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

VARSINAIS-SUOMI

Sosiaaliasiavastaava:

[Puhelin: 02 313 2399](tel:023132399)

Puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13-15

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)

Potilasasiavastaava:

[Puhelin: 02 313 2399](tel:023132399)

Puhelinaika: ma-pe klo 8–15.30

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla potilasasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)