

# **Omavalvontasuunnitelma**

**Kirre**

## Sisällys

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Omavalvontasuunnitelma.....                                                                          | 1  |
| Kirre.....                                                                                           | 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.....                                                                                     | 5  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....                        | 5  |
| 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....                                 | 6  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....                                                        | 6  |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....                                                        | 7  |
| 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ..... | 21 |
| 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....   | 26 |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....                  | 35 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                                  | 36 |
| 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....                                                          | 37 |
| 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....                                                  | 37 |
| 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....                                         | 39 |
| 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....                                                         | 40 |
| 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....                                        | 40 |
| 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....                                | 40 |
| Liitteet .....                                                                                       | 40 |

# 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

- Palveluyksikön nimi: Sos-Lapsikylä Kaarina, Kirre-koti
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.23
- Yhteystiedot: Luhtikatu 2G, 20780 Kaarina
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

*Lastenkodin johtaja Fanny Westerholm, puh nro: 0447614169, [fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi](mailto:fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi)*

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

*Palvelu on luvanvarainen perustason laitoshuolto. Palvelua tuotetaan lastensuojelun asiakkaana oleville 6–17-vuotiaille lapsille joko avohuollon sijoituksena, kiireellisenä sijoituksena tai huostaanoton perusteella.*

- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Kirre
- Palveluja tuotetaan: *Läsnäpalvelu*
- Palveluyksikön toiminta-ajatus:

*SOS-Lapsikylä Kaarina tuottaa lastensuojelulain (417/2007) mukaista perustason laitoshuoltoa sijaishuoltoa lastenkoti Kirressä niille lapsille, jotka eivät syystä tai toisesta kykene asumaan vanhempiensa kanssa tai perhehoidossa. Lasten tarpeet voivat esimerkiksi liittyä psyykkiseen oireiluun, vaikeuksiin arjen rakenteiden ylläpitämisessä, koulunkäynnissä, lapsen perheen tai lähiverkoston haasteisiin. Kirre-kodissa on seitsemän asiakaspaikkaa 6–17-vuotiaille lapsille.*

*Kirre-koti tarjoaa lapselle turvallisen, kodinomaisen kasvuympäristön. Sijoituksen tavoitteena on lapsen kuntoutuminen, läheisten ihmissuhteiden ylläpitäminen ja uusien, lasta tukevien ja kannattelevien ihmissuhteiden muodostaminen. Kaikessa toiminnassa tuetaan lapsen osallisuutta hänen asioissaan sekä tuetaan lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista lapsen ikätason mukaisesti.*

Kodinomaisuus korostuu arjen rakenteissa. Arki perustuu säännöllisiin arjen rakenteisiin ja päivärytmiin, esim. koulu, ruokailut ja viikoittainen kotikokous. Jokaisella lapsella on oma viikko-ohjelma missä korostuu turvalliset rutiinit ja suunnitelmallisuus. Arjen rakenteet tukevat jokaisen Kirressä asuvan lapsen yksilöllistä kasvua ja kehitystä. Kirre-kodissa ohjaajat huolehtivat kotitöistä ja ruoanlaitosta yhdessä siellä asuvien lasten kanssa. Lapset osallistuvat kodinhoitoon ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti aikuisen ohjauksessa. Lapset käyvät pääsääntöisesti lähialueen kouluissa ja harrastuksissa. Jokaiselle lapselle pyritään löytämään mieluisan harrastuksen.

Yhdessä olemista sekä yhdessä tekemistä harjoitellaan päivittäin yhteisten aterioiden sekä muun yhdessäolon yhteydessä. Viikoittain kokoonnutaan yhdessä kotikokoukseen. Kotikokouksien aiheita suunnitellaan yhdessä lasten kanssa ja toteutetaan koko porukalla, välillä on yhteistä toimintaa ja välillä käsitellään toimintaan liittyviä asioita. Viikonloppuisin sekä loma-aikoina toteutetaan retkipäiviä erilaisiin kohteisiin sekä vietetään aikaa yhdessä ja erikseen kotosalla nauttien kiireettömyydestä sekä yhteisestä ajasta. Yhteinen toimintasuunnitelma tehdään lasten toiveista kolme kertaa vuodessa. Toimintasuunnitelma koostuu yhteisistä tekemisistä ja mitkä aiheet käsitellään missäkin kotikokouksessa.

- Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Kirressä toimintaperiaatteena ohjaa suhdeperustaisuus ja traumainformoitu työote. Suhdeperustainen orientaatio korostaa lapsen kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta sekä liittymistä muihin ihmisiin.

Suhdeperustaisen työskentelyotteen lähtökohta on, että lasta kuntouttava aikuinen luo lapseen aktiivisesti suhdetta antamalla aikaa, huomiota sekä palautetta lapsen toiminnasta. Suhteen luominen lähtee käyntiin pienistä asioista ja kiinnostuksesta lapseen yksilönä. Kirressä omaohjaaja on vastuussa lapsen asioista ja tukee lasta arjessa. Kirressä toteutuu säännölliset omaohjaaja keskustelut ja jokaisella lapsella on mahdollisuus omaan aikaan aikuisen kanssa.

Traumainformoidulla työotteella henkilöstöllä on tietoisuus siitä, miten traumat ja vaikeat elämäkokemukset vaikuttavat ihmiselämään. Kirressä suhtaudumme niihin inhimillisesti ja myötätuntoisesti ja pyrimme tietoisesti vahvistamaan turvan kokemusta. Kirressä turvaa tuo säännöllinen, ennakoiva ja selkeä päivärytmi missä on aina tuttu ja turvallinen aikuinen läsnä.

Arjen työkaluina toimii tunnetaidot, kehotietoisuus, vuorovaikutustaidot ja vireysikkunan huomioinnottaminen. Kirren henkilöstö pyrkii jokaisella kohtaamisella luoda turvallisen ja avoimen tilan lapsen tunteille ja ajatuksille.

Lastenkoti Kirressä on säännölliset omaohjaajatunnit missä vastaava ohjaaja, omaohjaaja ja SOS-Lapsikylän psykologi kokoontuvat lapsen asioissa. Yhdessä he muodostavat

moniammatillisen hoitotiimin, joka työskentelee tiiviisti lapsen kuntoutumisen toteutumisen eteen.

Toimintaa ohjaa viitekehyksen lisäksi YK:n lapsen oikeuksien sopimus sekä lainsäädäntö.

Toimintaa ohjaavia lakeja ovat:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja siitä annettua valtioneuvoston asetusta (608/2005)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/215)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Julkisuuslaki (621/1999)
- Tietosuojalaki (1050/2018)

Asiakasmäärät: 7

Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Varsinais-Suomen hyvinvointialue.  
[kuntailmoitukset.lastensuojelu@varha.fi](mailto:kuntailmoitukset.lastensuojelu@varha.fi).

## 1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: **25.2.2025** ja versiomerkinnot: **1**

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa lastenkodin johtaja. Kirre-kodin omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä koko Kirre-kodin henkilöstön ja sijoitettujen lasten kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava:

**Fanny Westerholm**

**puh nro: 0447614169**

**[fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi](mailto:fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi)**

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 yksikönvastuuhenkilön vastuulla.*

*Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti henkilöstön tiimipäivissä ja mahdolliset muutokset kirjataan välittömästi. Kirre-kodissa järjestetään viikoittain yhteinen kotikokous mihin lähtökohtaisesti kaikki lapsetkin osallistuvat. Kotikokouksessa lapsilla on mahdollisuus tuoda esille omia toiveita tai ajatuksia koskien Kirre-kodin toimintaa. Lasten toiveita kirjataan aina aikuisen toimesta ja toiveet käsitellään yhdessä henkilöstön tiimipäivässä. Sijoituksen alussa ja aikana läheisille annetaan tiedoksi yksikön omavalvontasuunnitelma. Läheisillä on aina mahdollisuus tuoda omat toiveet ja ajatukset esille työvuorossa olevalle ohjaajalle, joka tuo nämä esille viimeistään seuraavassa tiimipäivässä. Henkilöstön tiimipäivä järjestetään kuukausittain.*

*Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä SOS-Lapsikylän verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - SOS-Lapsikylä](#) sekä yksikössä. Omavalvontasuunnitelma pidetään lasten ja läheisten saatavilla Kirre-kodin alakerran olohuoneen kirjahyllyssä /hyllykössä. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.*

*Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.*

### **3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

#### **3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**

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

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

| Tunnistettu riski | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet               |
|-------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|
| Sähkökatkos       | Lyhyt katkos 1-3 vrk:<br>Vähäinen      | Yksikössä on laadittu valmiussuunnitelma |
|                   |                                        |                                          |
|                   |                                        |                                          |
|                   |                                        |                                          |
|                   |                                        |                                          |

### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

*Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.*

#### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

*Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa määritellään yhteistyössä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lasten – ja nuorisopsykiatrian poliklinikoiden kanssa alkaa lapsen saadessa läheteen em. poliklinikoille. Lapsen kanssa käydään yhdessä sekä huolehditaan lapsen pääsystä yksilökäynneille. Yhteyttä pidetään lasta hoitavaan tahoon käyntien yhteydessä sekä aina muutoin tarvittaessa lapsen tilanteen niin edellyttäessä.*

*Kirre-kodin ohjaajilla on omat Wilma-tunnukset ja olemme tarvittaessa puhelimitse yhteydessä opettajaan lapsen kouluun liittyvistä asioista. Puhelimitse tai Wilman kautta voimme Kirrestä ilmoittaa lapsen poissaolot, esim. lapsen sairaus. Jos lapsen arjesta tai voinnista on erikseen ilmoitettava kouluun, käymme ensin keskustelua sosiaalityöntekijän ja lapsen läheisten kanssa.*

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: **Lastenkodin johtaja Fanny Westerholm**  
**puh nro: 0447614169**  
**fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi**

Organisaatiossa on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma. Kirressä valmius ja jatkuvuudenhallinnalla pyritään säilyttämään lapselle turvallisuuden tunteen missä lapselle tuttu arjen struktuuri pysyisi ennallaan. Kirren kriisivalmiussuunnitelmassa on pyritty ennakoimaan ja suunnittelemaan toimintaperiaatteita, jotka mahdollisessa kriisissä myös tukee arjen rakenteita. Kirressä ja kriisivalmiussuunnitelmassa varmistetaan valmius ja jatkuvuudenhallintaa seuraavilla toimenpiteillä;

- Tulostettuina versioina asiakkaiden vastuusosiaalityöntekijöiden ja muiden tärkeiden yhteistyötahojen yhteystiedot
- Tulostetut lääkelistat
- Ruokavarasto, jossa on varauduttu pärjäämään 72 h ilman sähköä
  - myös veden jakelun katkoihin varautuminen muistettava
  - ruoanlaittoon varaudutaan esimerkiksi hankkimalla kaasukäyttöisiä ruuanlaittovälineitä
- Vesikatkoihin varautuminen
  - Varaudu tilanteeseen kannellisilla astioilla, joilla voi noutaa vettä esimerkiksi vedenjakelupisteistä.
  - WC:n voi vetää vain kerran. Jatkossa pöntön voi huuhdella varavedellä. Jos varavettä ei ole, voi pönttöön asentaa roskapussin, johon tehdään tarpeet. Roskapussi lajitellaan sekajätteeksi.
  - Yksiköihin tulee varata roskapusseja tähän tarkoitukseen.
- Mahdolliset tulisijat huolletaan säännöllisesti ja pidetään käyttökunnossa
- Riittävä varautuminen viltein ja muin lämmikkein sähkölämmitteisissä kiinteistöissä
- Varataan erilaisia valolähteitä (otsalamput, taskulamput)
- Varataan paristokäyttöinen radio ja paristoja yksikköön
- Vara-akkujen varaaminen

Kirressä on organisaation laatima ohjeistus äkilliseen henkilöstövajeeseen, minkä tarkoitus on turvata lapsen oikeus palveluun myös henkilöstön sairastumistilanteissa.



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                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Äkillinen henkilöstövaje            | Mahdollinen riski.<br>Vaikuttavuus kohtalainen.                                                                                                                                                                                  | Yksikössä on käytössä sijaisrinki äkillisiin poissaoloihin. Yksikössä on vakituiset sijaiset, jotka ovat perehtyneet yksikön toimintaan ja asiakkaisiin.                         |
| Kokopäiväisen työntekijän saatavuus | Turun seudun alueella kilpailu työntekijöistä on ajoittain kova, jonka seurauksena voi olla haastavaa rekrytoida ammattitaitoista, sitoutunutta työntekijää. Tällä hetkellä riski on arvioitu pieniksi ja vaikuttavuus olematon. | Organisaatio panostaa työhyvinvointiin ja työntekijöiden pysyvyyteen. Toimintaohjeet onnistuneeseen rekrytointiin on laadittu.                                                   |
| Asiakasmuutokset                    | Asiakasvaihtuvuus yksikössä on mahdollinen. Riskin vaikuttavuus on todennäköinen.                                                                                                                                                | Yksikössä on laadittu toimintaohjeet asiakkaan vaihtuessa. Yksikössä panostetaan arjen sujuvuuteen ja ennakointiin, jotta asiakkaiden arjessa ei tapahtuisi äkillisiä muutoksia. |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                  |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                  |

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

*Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan omavalvontasuunnitelmassa luetut arvot ja panostaa asiakkaan hyvään kohteluun jokapäiväisessä työssään. Laatulupaukset näkyvät jokapäiväisessä kohtaamisessa asiakkaiden kanssa ja panostamme laadukkaaseen asiakastyöhön ja asiakkaan kohtaamiseen jokaisessa hetkessä. Keräämme säännöllisesti palautetta tekemästämme työstä asiakkailta ja kehitämme toimintaamme palautteen*

*pohjalta. Kehitämme myös työntekijäkokemusta keräämällä henkilöstöltä palautetta ja ylläpidämme henkilöstömme osaamista järjestämällä koulutusta.*

*Arvostamme kuntien ja yhteistyökumppaneiden tekemää lastensuojelutyötä ja haluamme olla sen tukena. Sitoudumme sopimuksiin ja vastaamme palvelutarpeisiin sovitussa ajassa. Lisäksi tiimimme on innovatiivinen ja kehittämismyönteinen, haluamme rohkeasti uudistaa toimintatapojamme palvelun laadun parantamiseksi. Siksi keräämme säännöllisesti palautetta kunnilta, ammatillisilta tukihenkilöiltä ja palvelun piirissä olevien lasten vanhemmilta ja lapsilta mahdollisuuksien mukaan, joka vaikuttaa toiminnan kehittämiseen.*

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

*SOS-Lapsikylän valtakunnalliset laatulupaukset:*

- Kehitämme jatkuvasti toimintamme huomioiden kunkin laitoksen lasten tarpeet ja henkilöstön osaamisen.*
- Koulutamme työntekijöitämme ehkäisemään ja tunnistamaan laitoshoidon epäkohtia ja ottamaan niitä puheeksi.*
- Olemme sitoutuneita ehkäisemään kaikenlaista lasten kaltoinkohtelua laitoshoidossa. Haluamme olla vahvistamassa lasten turvallisuustaitoja ja kykyä luoda turvallisia ihmissuhteita aikuisiin ja lapsiin.*
- Raportoimme ajantasaisesti kaikki laitoshoitoon liittyvät poikkeamatilanteet*
- Olemme sitoutuneita siihen, että laitoshoitoon sijoitetut lapset saisivat oman yksilöllisen tilanteensa ja tarpeensa edellyttämää tukea.*
- Perehdymme kuntakumppaneidemme kanssa tekemiimme sopimuksiin ja sitoudumme noudattamaan niissä olevia vaatimuksia.*
- Haluamme olla luomassa eettisesti kestäväää ja lapsen edun mukaista laitoshoidoa.*
- Ymmärrämme, että parasta mahdollista laitoshoidoa tehdään yhdessä eri osapuolten kanssa kunnioittaen eri osapuolten näkemyksiä ja mielipiteitä.*
- Uskomme siihen, että lapsen kohtaaminen ja välittävän vuorovaikutussuhteen luominen lapseen auttaa lasta kuntoutumaan parhaalla mahdollisella tavalla*
- Ristiriitatilanteissa pyrimme löytämään ratkaisuja*
- Pohdimme jokaisen lapsen paikkatiedustelun yhteydessä sitä, pystymmekö tarjoamaan lapsen ja hänen tilanteensa kannalta parhaan mahdollisen vaihtoehdon laitoshoidolle.*
- Kannamme vastuamme ilmoittaa epäkohdista ja huolen aiheista lapsen tilanteesta lapsen sijoituskuntaan siten, että tarjoamme tilanteeseen ratkaisuja.*
- Teemme hyvää ja monipuolista yhteistyötä lasten verkostojen kanssa.*
- Tuemme lasta harrastamaan, muodostamaan kaverisuhteita ikäisiinsä ja saamaan onnistumisen kokemuksia päivähoidon, esiopetuksen ja koulunkäynnin aikana.*
- Huomioimme kaikessa toiminnassamme lapsen osallisuuden.*

- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa.
- Emme tue ja auta lasta vain tässä hetkessä, vaan pyrimme yhteistyössä eri tahojen kanssa siihen, että lapsella on tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun.
- Yhteistyössä lapsen verkoston kanssa asetamme ja seuraamme lapsen tilanteessa asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista.

*Kirre-kodin toiminnan laatulupaus noudattaa SOS-Lapsikylän laatulupauksen sisältöä. Tavoitteenamme on tukea Kirre- kodissa asuvia lapsia kasvamaan ja kehittymään omien taitojensa ja voimavarojensa mukaisesti. Tuemme ja vahvistamme lapsen osallisuutta mm omaohjaaja työskentelyn ja yhteisöllisyyden kautta. Kirressä on selkeät rutiinit ja päivärytmi, mutta näiden lisäksi lapsella on omat harrastukset, menot ja tapaamiset mitä sovitaan aina yksilöllisesti lapsen kanssa. Yhteistä toimintaa suunnitellaan yhdessä ja kaikki myös sitoutuu osallistumaan niihin, jotta voimme ylläpitää yhteisöllisyyden tunnetta.*

*Jokainen lapsi saa olla oma itsensä. Kunnioitamme lapsen ja nuoren vanhempia ja muita läheisiä sekä tuemme yhteydenpitoa heihin. Kirre-kodissa huolehditaan siitä, että asiakkaat tietävät omat oikeutensa. Lasten kanssa on tehty hyvän kohtelun suunnitelma, missä lapsen oikeudet on käsitelty. Lisäksi vietämme kansainvälistä lasten oikeuksien päivää missä oikeudet käsitellään lasten ikätason mukaisesti.*

*Lapsen osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen on meille tärkeää ja työssämme mahdollistamme lapsille omien mielipiteidensä ilmaisun sekä otamme ne kaikessa työskentelyssämme huomioon. Kirre-kodin kotikokouksissa yhteisöllä on mahdollisuus tuoda esille kehittämisideoita ja omaohjaaja keskusteluissa lapsi tulee yksilöllisesti kuulluksi. Jokainen kohtaaminen lapsen kanssa on arvokas ja jokaisessa vuorovaikutustilanteessa on mahdollisuus luoda ilmapiiri, missä lapsen omat tavoitteet ja toiveet tulevat esille. Tilanteet voivat esimerkiksi olla yhteinen ulkoilu, ruokailu, läksyjen tukemisessa, harrastuksien viennissä tai suunnittelussa omaohjaaja keskustelussa.*

*Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.*

*SOS-Lapsikylässä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan näihin*

tekijöihin varautumista ja prosesseja riskien hallinnassa. Asiakasturvallisuussuunnitelma toimii omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Keskeistä Kirren riskinhallinnassa on avoin ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Kirressä ei ole määritelty erityistä tapaa, miten epäkohtia voi tuoda esille, koska vaihtoehtoja on monta ja tärkein on asian esille tuominen. Asiakkaat voivat esimerkiksi tuoda epäkohdat esille olemalla suoraan yhteydessä Kirren ohjaajiin tai lastenkodin johtajaan. Asiakkaita myös tuetaan olemaan yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot löytyvät omavalvonnan liitteenä ja Kirren ilmoitustaululta.

Kirre-kodin turvallisuuskulttuuria pidetään yllä henkilöstön viikkoraporteissa, päivittäisraportoinnissa, kuukausittaisissa tiimipäivissä ja lasten kanssa pidetyissä viikoittaisissa kotikokouksissa. Henkilöstön kanssa käydään vähintään viikoittain laatuportissa tehdyt poikkeamailmoitukset läpi ja mahdolliset asiakkaiden esille tuomat epäkohdat. Päivittäisraportoinnin aikana henkilöstö käsittelee toimintaan vaikuttavia tekijöitä ja vakavampaa vaaraa aiheuttaneet tilanteet käsitellään välittömästi. Tunnistettujen vaaratilanteiden varalle laaditaan toimintasuunnitelmia ja sovitaan arjen käytännöistä ja toimintatavoista. Tavoitteena on ennaltaehkäistä, eikä pelkästään reagoida jo tapahtuneeseen. Tunnistettut riskit pyritään kirjaamaan myös omavalvontasuunnitelmaan.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Kaarinan toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia. Kirre-kodin vuonna 2003 valmistuneet tilat ovat alun perin suunniteltu kodinomaiseen sijaishuoltoon. 2023 on uusittu keittiö ja yhteiset tilat on maalattu. Lasten huoneet korjataan aina tarvittaessa.

Toimivat, siistit ja säännöllisesti ajanmukaistetut tilat luovat toiminnalle turvallisen ja toimivan perustan. Kirre-koti on kaksikerroksinen omakotitalo, jonka alakerrasta löytyy olohuoneen, keittiön, ruokatilin, saunan, pesuhuoneen, kahden erillisen wc:n, vaatehuoneen, kodinhoito- ja eteistilojen lisäksi kaksi lasten huonetta. Yläkerrassa puolestaan on viisi lasten huonetta, erillinen wc ja pesuhuone-wc, aulatila, sekä henkilökunnan toimistotila. Kokonaisuudessaan Kirre-kodin kokonaispinta-ala on 280 m<sup>2</sup>. Sisätilojen lisäksi Kirre-kodissa on kaksi ulkoterassia, joista toinen on osittain katettu. Ulkovarasto on kiinteistön vieressä.

Jokaisella lapsella on oma huone. Lasten huoneet on kalustettu yksilöllisesti. Tavoitteena on, että huoneen kalustus tukee lapsen kehitysvaihetta ja että lapsi kokee oman

*huoneensa viihtyisäksi ja turvalliseksi. Lapsella on myös mahdollisuus osallistua huoneensa sisustuksen ja värimaailman suunnitteluun ja toteutusvaiheessa lapsen toiveet kuullaan ja huomioidaan. Lasten huoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen.*

*Lapsikylässä on yhteistalo (mm. toimisto-, neuvottelu- ja harrastetilat). Yhteistaloa käytetään myös yleishyödylliseen toimintaan. Yöpymismahdollisuuksia läheisille on mahdollista järjestää lapsikylässä sijaitsevassa vieraskaksiossa. Vieraskaksio on kodinomaisesti kalustettu kaksio, mistä löytyy keittiö ja WC tila. Lisäksi kylässä löytyy mukavat tilat tapaamisille ja ovat varattavissa SOS-Lapsikylä Kaarinan yhteisestä varauskalenterista.*

*Kirre-kodin välittömässä läheisyydessä, lapsikylän tontilta löytyy monipuoliset harrastamismahdollisuudet, niin sisällä kuin ulkonakin. Käytössä on mm. kaksi leikkipihaa kiipeilytelineineen ja keinuineen, Parkour-rata, punttisali, liikunta sali monipuolisine välineineen, sekä monikäyttöinen nuorisotila, musiikki tila ja veistotila. Turvallisuuden vuoksi on sovittu, että lapset käyttävät punttisalia, liikuntasalia ja veistotilaa aikuisen seurassa.*

*Kirre-kodissa on oma siivouskaappi yksikön pyykkihuoneessa, mistä kaikki siivousvälinet löytyy. Lapsilla on vapaa pääsy siivouskaapille, mutta pesuaineet säilytetään lukollisessa kaapissa ja kaikki kemikaaliset aineet käytetään yhdessä aikuisen kanssa. Kirre-kodin laatima siivouskansio avaa tarkemmin yksikön siivouskäytänteet. Siivouskansioista löytyy myös liite yksikön käyttämistä pesuaineista ja aineiden tuoteselostukset. Siivouskansio tuoteselostuksineen säilytetään siivouskaapissa, mihin lapsilla on vapaa pääsy.*

*SOS-Lapsikylä Kaarinan kiinteistöstä vastaa kiinteistöpäällikkö Simo Lönnroth. Kiinteistöpäällikkö vastaa SOS-Lapsikylän kiinteistöihin liittyvästä kokonaisuudesta. Yhteystiedot: Simo Lönnroth, kiinteistöpäällikkö  
Sähköposti/email: [simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi](mailto:simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi)  
Puhelin: (+358) 40 524 0008*

*Kiinteistöhuollosta vastaa Akseli kiinteistöpalvelut Oy (päivystynro) 02-2752138, virka-aikana 02-2752100.*

*Yksikössä työskentelevät ammattilaiset tekevät huomioita kiinteistöihin liittyvistä asioista päivittäistyössään ja esim. puutteista tai riskeistä on ohjeistettu ilmoittamaan esihenkilölleen ja myös tekemään Laatuporttiin poikkeama-ilmoituksen. Palveluvastaavat ja /tai lapsikylänjohtaja omassa roolissaan vastaavat asian eteenpäin viemisestä ja kuntoon saattamisen organisoinnin osalta. Korjaustarpeet ilmoitetaan kiinteistönhuollolle tai isommissa korjauksissa kiinteistöpäällikölle arvioitavaksi ja sen jälkeen arvioidaan kiireellisyys, etsitään soveltuva ammattilaistaho ja valitaan toimija korjaustarpeista tehdään työpyyntö ja aikataulu sovitaan, jotta yksikössä pystytään toimimaan sujuvasti sen puitteissa.*

15.12.2023 on terveydensuojeluntoimialan toimesta tehty valvontasuunnitelman mukainen tarkastus. Tarkastuksen yhteydessä tehtiin riskiarviointi, jonka perusteella kohteet jaetaan matalan tai korkean riskin kohteisiin. Tarkastuksen perusteella kohde on matalan riikin kohde. Seuraava suunnitelmallinen tarkastus tehdään kohdetyypin ja tehdyn kohdekohtaisen riskiarvioinnin perusteella noin 6 vuoden kuluttua.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:  
**Lastenkodin johtaja Fanny Westerholm**  
**puh nro: 0447614169**  
**[fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi](mailto:fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi)**
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:  
Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava  
[sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi](mailto:sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi) 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojat-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojat-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 tietosuojat-asetuksessa määriteltujen edellytysten mukaisesti.

Tietosuojat-asetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;



5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai

6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

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

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

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

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

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

- *Lastensuojelun asiakasasiakirjat luovuttaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.*

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

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

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

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

*Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.*

*SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.*

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

### **3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

*Kirressä ei ole kulunvalvontaa, eikä asiakkaille ole omia teknologisia turvallisuusratkaisuja käytössään. Henkilökunnalla on käytössään hälytysjärjestelmä (mukana kannettava hälytinlaite).*

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa:** THV Turvapalvelut. Kirren henkilökunta testaa hälyttimet kerran kuukaudessa.

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



*SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.*

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

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

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

**Lastenkodin johtaja Fanny Westerholm**

**puh nro: 0447614169**

**fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi**

*Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:*

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

*Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:*

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

### **3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt**

*Jos Kirre-kodissa jollakin lapsista todetaan tai epäillään infektio, lapsi ohjataan sairastamaan omaan huoneeseensa. Käydään tarvittavissa testeissä lapsen kanssa Kaarinan terveysasemalla. Lapsi ruokailee huoneessaan ja poistuu huoneestaan ainoastaan WC-käyntejä ja pesulle menoa varten. Huoneestaan poistuessaan lapsi käyttää kasvomaskia ja tarvittavia mahdollisia muita suojaruuvareita. Lapselle osoitetaan vain hänen käyttöönsä oleva WC. Henkilökunnan jäsen käy lapsen luona useasti päivän aikana tarvittaviin suojaruuvareisiin varustettuna. Jos lapsi sairastuu infektiin tai epidemiaan, tulee yhdessä kylänjohtajan kanssa miettiä korvaavien tilojen käyttöä lapsen hoidossa.*

*Kirre-kodissa toimitaan aina THL antamien ohjeistuksien mukaisesti. Yksikön johtaja seuraa ja tarkistaa, että ohjeistukset Kirre-kodissa ovat ajan tasalla. Tarvittavat suojaruuvareet tilataan sekä henkilökunnalle, että lapsille ja asiakkaille. Kirre-kodin siivouskansiosta löytyy tarkemmat ohjeistukset koskien yksikön siivouskäytännöistä infektiin tai epidemian aikana.*

*Kirre-kodin siisteydestä sekä hygieniasta huolehtivat henkilökunnan jäsenet. Jäähäppien ja pakastimien lämpötiloja seurataan merkitsemällä lämpötilat seurantalomakkeeseen päivittäin yövuoron aikana. Elintarvikkeet säilytetään jäähäpeissa. Elintarvikkeiden kylmäketjusta huolehditaan, siten, että tilattujen elintarvikkeiden saapuessa, elintarvikkeet siirretään välittömästi kylmätiloihin.*

*Keittiön tasot, ovenkahvat, ruokapöytä sekä muut kovassa käytössä olevat tasot pyyhittää päivittäin desinfioivalla puhdistusaineella. Kaikki WC:t desinfioidaan päivittäin. Muut yleiset tilat pestään kahdesti viikossa ja tarvittaessa.*

*Pyykkihuollosta vastaavat Kirre-kodin henkilöstö yhdessä lasten kanssa. Lapsia opastetaan ikätasoisesti huolehtimaan omien vaatteidensa ja muiden tekstiilien puhtaudesta ja pesemisestä. Kirre-kodissa on pyykinpesukone sekä kuivausrumpu. Kaarinan SOS-lapsikylän alueella on pesutupa, jossa sijaitsevassa isossa pyykinpesukoneessa voidaan pestä ne tekstiilit ja vaatteet, joita ei Kirre-kodin pesukoneessa voida pestä.*

*Lapsen epäillyn sairastumisen tai sairastumisen yhteydessä korostuu yksikön tilojen siivous ja desinfiointi. Tilojen siivousta vahvistetaan. Riittävän henkilökunnan saanti*

*pyritään huolehtimaan käytössä olevin keinoin ja vaikeassa tilanteessa sopimalla poikkeavista työajoista henkilökunnan kanssa.*

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

*Hygieniakäytännöt on tarkasti huomioitu päivittäiseen siisteyteen ja ruoanvalmistuksen liittyen mm. rajaamalla keittiössä oleskelevien henkilöiden määrää, noudattamalla erityistä huolellisuutta käsihygieniassa ja siisteydessä, sekä desinfioimalla pinnat, joita useampi koskettaa useita kertoja päivässä.*

### **Hygieniasta vastaava: ohjaaja Marja Silvonen**

*Siivouskaapista löytyy myös hygieniatuotteita kuten terveyssiteitä. Lapsi voi omatoimisesti käydä hakemassa tarvittavat tuotteet ilman, että tarvitsee ensin asioida ohjaajan kanssa. Hammasharjat, hammastahnat, shampoot ja muut pesuun tarkoitetut tuotteet löytyvät lukollisesta kaapista. Kirren hygieniavastaava tilaa tuotteita lasten toiveiden mukaan ja lapset saa pyydettäessä itselleen tarvittava tuote. Siivouskaapista löytyy yksikön laatima siivouskansio, mistä löytyy suunnitelma yksikön puhtaanapitoon. Siivouskansiossa on ohjeita, miten huolehditaan yksikön hygieniasta ja puhtaanapidosta. Kansiota löytyy myös ohjeet, miten siivoukseen käytetyt kemikaalit käytetään asianmukaisesti, kemikaalien tuoteselostukset ja mihin tarkoitukseen kyseiset kemikaalit käytetään. Lisäksi siivouskaapista löytyy suunnitelma, miten jätehuolto ja vaarallisten jätteiden käsittely toteutetaan. Siivouskansio on kaikille saatavilla.*

*Kirrestä löytyy kaksi suihkutilaa, yläkerrassa ja alakerrassa.*

### **3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma**

*Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisenä Kirre-kodin yhteisestä Teams-kansiosta ja tulostettuna lääkehuoneesta. Jokaisen työntekijän tulee lukea lääkehoitosuunnitelma sekä tietää lääkehoitosuunnitelman sisältö.*

*Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittää lääkehoitovastaava. Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opastusta.*

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: Laadittu: 30.6.2023. Päivitetty: 1.10.2024

- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: *Vastaava ohjaaja ja sairaanhoitaja Mervi Heikkilä, mervi.heikkila@sos-lapsikyla.fi*
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluysikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: *Vastaava ohjaaja ja sairaanhoitaja Mervi Heikkilä, mervi.heikkila@sos-lapsikyla.fi*
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluysikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): *Yksikön vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman seurannasta.*

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: *Vastaava ohjaaja ja sairaanhoitaja Mervi Heikkilä, mervi.heikkila@sos-lapsikyla.fi*
- Palveluysikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: *Vastaava ohjaaja ja sairaanhoitaja Mervi Heikkilä, mervi.heikkila@sos-lapsikyla.fi*

*Kirre-kodissa apuvälineiden käyttö on varsin vähäistä. Mikäli apuvälineiden käytölle on tarvetta niin hankintaan käytön opastukseen ja huolto-ohjeisiin pyydetään asiantuntija-apua esimerkiksi apuvälinelainaamosta. Kaikki terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet säilytetään Kirren lukollisessa lääkekaapissa, niille merkityissä paikoissa. Ensiaputarvikkeet säilytetään alakerran lukollisessa varastossa. Haavanhoitoon tarkoitetut tarvikkeet säilytetään alakerran lääkehuoneessa, jotta olisi helpommin saatavilla.*

*Lääkinnällisten laitteiden poikkeamiin liittyy ilmoitusvelvollisuus. Laatuportin poikkeamailmoituksen lisäksi tehdään aina 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. Vaaratilanneilmoituksen pääsee tekemään Laatuportista poikkeamailmoituksen lomakkeella olevan linkin kautta.*

*Lisätietoja aiheesta löytyy Fimean sivuilta:*

[https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Kirre-kodin erillinen lääkehoitosuunnitelmassa on avattu seuranta, käyttö ja tarkastelu terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

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                                                                |
|----------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Henkilöstön lääkeosaaminen | Riski vähäinen<br>Vaikutus: Kohtalainen | Työvuorosuunnittelussa lääkeosaaminen huomioitava. Henkilökunta koulutetaan lääkehoitoon. |
| Erillinen lääkehuone       | Todellinen. Vaikutus: Vähäinen          | Nykyinen tila pidetään siistinä ja järjestyksessä. Lämpötiloja seurataan.                 |
|                            |                                         |                                                                                           |
|                            |                                         |                                                                                           |
|                            |                                         |                                                                                           |

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Kirre-kodissa henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö.

Jokaiselta uudelta työntekijältä vaaditaan ennen työsopimuksen alkamista toimittamaan lain velvoittama ote rikosrekisteristä (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504). Rikosrekisteri otteen kelpoisuusaika on 6 kuukautta.

Kirre-kodin tiimissä on 7 vakituista hoito- ja kasvatustyöntekijää sekä lastenkodin johtaja. Henkilöstöön kuuluu:

Sosionomi YAMK (lastenkodin johtaja)

Kolme Sosionomia (joista yksi on perhevapaalla heinäkuu 2025 asti)

Kaksi sairaanhoitajaa

### *Lasten ja nuorten erityisohjaaja*

*Kaksi lähihoitaja (joista yksi toimii yöohjaajana ja toinen sijaistaa perhevapaalla olevaa ohjaajaa)*

*Henkilöstömitoituksessa noudatetaan lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain vaatimuksia.*

*Hallintohenkilöt yhteensä: 0,5 Johtajan työajasta puolet hallinnollista työtä.*

*Hoito-, kasvatus- ja kuntoutushenkilöt yhteensä: 7,50*

*Kirre-kodissa käytetään sijaisia tarpeen mukaan, useimmiten äkillisissä sairaspotilailla. Tavoitteena on saada vakituksia sijaisia, jotka tuntevat lapset ja yksikön. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus tai he ovat alan opiskelijoita (ovat suorittaneet 2/3 opinnoista). Kaikilta sijaisilta vaaditaan tutkintotodistus tai todistus opintosuorituksesta. Kirren sijaiset ovat sekä miehiä että naisia.*

*Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Työvuoroissa riittävä henkilöstön määrä luo pohjan laadukkaalle asiakastyölle. Aamuvuorossa on pääsääntöisesti yksi henkilö, iltavuoroissa kaksi tai kolme henkilöä riippuen asiakkaiden hoidon vaativuudesta ja sovituista erityisresursseista. Yöllä työssä on yksi henkilö. Erityisresursseista tehdään aina erillinen sopimus erityisresurssia vaativan lapsen sosiaalityöntekijän kanssa. Poikkeavissa tilanteissa voidaan tilapäisesti käyttää lisähenkilöstöä, jos turvallisuus tai lasten hoito ja kasvatus niin vaatii. Poikkeavat tilanteet ovat esim. retket, lapsen sairaus tai muu terveyteen liittyvä syy, joka vaatii lisähenkilöstöä. Poikkeavat tilanteet pyritään ennakoidaan päivittäisraportoinnin ja tiimipäivien yhteydessä. Akuuteissa tilanteissa henkilöstö arvioi vaatiiko tilanne lisää henkilökuntaa. Henkilökunnalla on käytössä sijaislista kenelle voi tarvittaessa olla yhteydessä nopealla aikataululla. Kirressä on myös käytössä päivystyskäytäntö, mihin voi tarvittaessa olla yhteydessä.*

### **Yleisiä periaatteita**

- Työvuoroa on mahdollista jatkaa ylityönä **työntekijän suostumuksella**. Ylityö on aina työnantajan aloitteesta tehtävää työtä.
- Työnantajalla on mahdollisuus **yksipuolisella päätöksellä** muuttaa työvuorolistaa, kun työn teettämisedellytyksissä tapahtuu ennalta arvaamaton muutos (**esim. poikkeustilanne kuten työntekijöiden joukkosairastuminen, myös käytössä olevien sijaisten sairastuminen**). Muutoksesta tulee ilmoittaa työntekijälle mahdollisimman varhain.



### **1. Keinot puuttuvan työvoiman järjestämiseksi**

- *Kartoitetaan ja kutsutaan sijaiset töihin*
- *Kartoitetaan yksikön oman henkilökunnan ml. esihenkilöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot*
- *Kartoitetaan oman lapsikylän muiden yksiköiden ja palveluiden henkilökunnan ml. esihenkilöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot*
- *Kartoitetaan toisen lapsikylän henkilökunnan ml. esihenkilöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot.*
- *Kartoitetaan kehitys- ja laatutiimin sekä ry:n työntekijöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot*

*Lastenkodin johtaja osallistuu puolella työajallaan asiakastyöhön Kirressä. Lastenkodin johtaja työskentelee pääsääntöisesti arkipäivinä ja aamuvuoroissa, jolloin lapset käyvät koulua. Näin lastenkodin johtajalle jää aikaa hoitaa hallinnollisia tehtäviä. Arkisin työskennellessään lähiesihenkilö tapaa säännöllisesti myös henkilöstön.*

*Palkattaessa työntekijöitä Kirre-kotiin on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).*

*Kirre kodissa henkilöstöllä on oltava hyvät suulliset ja kirjalliset suomen kielen taidot, koska kohtaamiset lasten kanssa on päivittäistä. Kirjalliset taidot tarvitaan raportin kirjaamiseen ja muihin tärkeään asiakirjojen laatimiseen. Esihenkilö arvioi jo työhakemuksen yhteydessä, onko hakijalla riittävät suomenkieliset taidot tulla kutsuttavaksi työhaastatteluun.*

*Rekrytoinnin tavoitteena on asianmukainen ja ammattitaitoinen henkilöstö, joka tukee toiminnan tavoitteita pitkällä aikajänteellä. Rekryprosessin alussa esihenkilön tulee pohtia, mikä on tärkeää juuri tämän kyseisen tehtävän kannalta, esim. mitkä osaamiset ja ominaisuudet ovat sellaisia, jotka palvelevat Kirre- kotia mahdollisimman hyvin nyt ja tulevaisuudessa? Työhaastattelussa pyritään arvioimaan työnhakijan motivaatiota ja asennetta, soveltuvuutta haettavaan tehtävään ja sopivuutta työyhteisöön. Haastatteluun valmistautuminen on esihenkilölle ehdottoman tärkeää. Strukturoitu tai puolistrukturoitu haastattelu on suositeltavaa, jotta prosessi olisi mahdollisimman tasapuolinen kaikille hakijoille ja esihenkilö saa haastatteluista mahdollisimman vertailukelpoista tietoa valintapäätöksen tueksi.*

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



*SOS-Lapsikylän rekrytoinnissa painotetaan aina lastensuojelukokemusta.*

*Kirre-kodin hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.*

*Kirressä vastaava ohjaaja on pääsääntöisesti vastuussa arjen perehdytyksestä ja lastenkodin johtaja käy uuden työntekijän kanssa läpi työsuhteeseen liittyvät asiat. Henkilöstön kanssa käydään etukäteen yhteinen keskustelu, miten mahdollistetaan mahdollisimman hyvä perehdytys uudelle työntekijälle. Uusia työntekijöitä perehdytetään aina periaatteella ”yksi yli vuoron”, eli perehdytettävä on käytännössä ylimääräinen työntekijä vuorossa.*

*Kirressä on käytössä perehdytyskansio, mistä löytyy tietoa organisaatiosta ja Kirren toiminnasta. Lisäksi Kirressä on käytössä perehdytykseen tarkoitettu seuranta lomake, mikä käydään yhdessä läpi uuden työntekijän ja johtajan/vastaavan ohjaajan kanssa. Lomakkeessa on listattu Kirren toimintaan tärkeät asiat ja tarkoituksena on tukea uuden työntekijän perehdytystä. Lisäksi hyödynnetään perehdytyksessä SOS-Lapsikylän sähköistä oppimisympäristöä Kyläkoulua (ei sijaiset).*

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

- *laatukäsikirja*
- *asiakasturvallisuussuunnitelma*
- *omavalvontasuunnitelma (ja hyvän kohtelun suunnitelma sijaishuollossa)*
- *palvelukohtaiset toimintaperiaatteet*
- *poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi*
- *riskien arvioinnin käytännöt*
- *lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus*
- *periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta*
- *tietoturvallisuus ja tietosuoja*
- *yksikön kriisivalmiussuunnitelma*
- *palo- ja pelastautumissuunnitelma*

*Henkilökunnan täydennyskoulutusta suunnitellaan vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakkaiden hoitoon- ja kasvatukseen liittyviin erityiskysymyksiin. Täydennyskoulutuksella pyritään antamaan henkilökunnalle mahdollisimman hyvät ja kattavat mahdollisuudet*

*toteuttaa laadukasta hoito- ja kasvatustyötä. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.*

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

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

*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 sovitus mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.*

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

## **Riskienhallinta**

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

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

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

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

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

| Tunnistettu riski       | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)            | Ehkäisy- ja hallintatoimet                                                                                                                                                  |
|-------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Työntekijöiden pysyvyys | Suuruus; Vähäinen<br>Vaikutus: Kohtalainen        | Työvuorosuunnittelu, työhyvinvointi                                                                                                                                         |
| Henkilöstön osaaminen   | Riskin suuruus: Vähäinen<br>Vaikutus: Kohtalainen | Organisaatiossa on laadittu koulutussuunnitelma vastaamaan yksikön tarpeisiin. Vaaditut koulutukset tarkistetaan säännöllisesti ja tarvittaessa koulututetaan henkilökunta. |
|                         |                                                   |                                                                                                                                                                             |
|                         |                                                   |                                                                                                                                                                             |
|                         |                                                   |                                                                                                                                                                             |

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

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

**Fanny Westerholm**

**puh nro: 0447614169**

**fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi**

- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

**Varsinais-Suomen hyvinvointialue Sosiaaliasiavastaava, Puh. 02 313 2399**

- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

**Varsinais-Suomen hyvinvointialue Potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8-15.30**

**P: 02 313 2399** Potilasasiavastaavan tavoitat puhelimitse. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva potilasasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön.

***Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla  
[potilasasiavastaava@varha.fi](mailto:potilasasiavastaava@varha.fi)***

- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot, muistutusten käsittelyn määräaika: *Muistutus käsitellään mahdollisimman nopeasti mutta viimeistään kuukauden sisällä.*

***Fanny Westerholm***

***puh nro: 0447614169***

***fanny.westerholm@sos-lapsikyla.fi***

***Lapsikylän johtaja Sari Carlsson***

***puh nro: 0405222015***

***sari.carlsson@sos-lapsikyla.fi***

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

*Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.*

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

*Ennen lapsen asiakassuunnitelmaneuvottelua lapsen kanssa käydään keskustelua tulevasta neuvottelusta. Kerrotaan lapselle, miksi neuvottelu pidetään, millaisia asioita neuvottelussa käsitellään, minkälaisia asioista omaohjaaja / vastaava ohjaaja/lastenkodin johtaja on ajatellut tarpeellisiksi ottaa esiin. Tärkeimpänä on kuitenkin käydä lapsen kanssa keskustelua siitä, millaisia asioita lapsi haluaa ottaa esiin omassa asiakassuunnitelmaneuvottelussaan. Tuodaan esiin, että lapsi on neuvottelussa avainasemassa hänen asioistaan päätettäessä. Lapsen läheisen kanssa käydään vastaavanlainen keskustelu ennen asiakassuunnitelmaneuvottelua. Keskustelun lapsen ja hänen läheistensä kanssa käy ensisijaisesti omaohjaajat tai joissakin tilanteissa vastaava ohjaaja/ lastenkodin johtaja.*

*Asiakassuunnitelman neuvottelun pohjalta omaohjaajat laativat lapselle yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman. Hoito- ja kasvatussuunnitelma kirjataan Nappulaan. Lisäksi omaohjaajat kertovat työryhmän tiimipalaverissa suunnitelman sisällöstä muille työntekijöille. Muutokset kirjataan aina asiakastietjärjestelmä Nappulaan, josta tieto on kaikkien työryhmän jäsenten luettavissa.*

*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 lastenkodin johtaja / vastaava ohjaaja sekä lapsen omaohjaaja.*

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)**

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

*Kirressä hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan Nappula -asiakastietojärjestelmässä lapsen omaan kansioon, josta se on kaikkien yksikön työntekijöiden luettavissa. Suunnitelman laatii asiakassuunnitelman neuvottelussa sovittujen asioiden pohjalta lapsen omaohjaajat. Lapsesta vastaavan sosiaalityöntekijän lisäksi lapsi ja lapsen tärkeät läheiset ovat suuressa roolissa hoito ja kasvatussuunnitelman teossa. Asiakassuunnitelmassa on nostettu esille lapsen tavoitteet ja työskentelyyn liittyvät asiat, mutta hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiessa nämä vielä tarkennetaan ja lapsen kasvuun ja kehitykseen tärkeät aiheet käsitellään yhdessä. Omaohjaaja käy säännöllisiä omaohjaajakeskusteluja lasten kanssa missä hoito- ja kasvatussuunnitelma on mahdollista tarkistaa ja päivittää. Lapsen kanssa arvioidaan, miten työskentely on edennyt ja miten tavoitteisiin on päästy. Läheisten kanssa viikoittaisissa kuulumissoitoissa käsitellään samat aiheet ja pohditaan, miten työskentely on edennyt.*

*Kirre kodin henkilöstön perehdytykseen on lisätty hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkastelu. Jokaisen lapsen kanssa työskentelevä on perehdyttävä myös lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.*

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

*Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Kirren työntekijöiden tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan*

*itseään määräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.*

*Itseään määräämisoikeus on jokaiselle Kirreen sijoitetulle lapselle 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 itseään määräämisoikeuttaan. Lapsen oikeutta yksityisyyteen vahvistetaan mm siten, ettei lapsen omaan huoneeseen saa toiset lapset tulla ilman lupaa. Kirre-kodissa työskentelevät aikuisetkaan eivät voi mennä lapsen huoneeseen koputtamatta, ellei kyseessä ole tilanne, joka vaarantaa lapsen turvallisuuden. Sukupuolisensitiivisissä tilanteissa lapsella on oikeus yksityisyyteen. Lapsen tarvitessa apua näissä tilanteissa, huomioidaan että henkilökunnasta avuksi ja tueksi menee lapselle samaa sukupuolta oleva henkilö.*

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

*Lapset pääsevät vaikuttamaan arjen rakenteisiin ja suunnitteluun mm. viikoittaisessa kotikokouksessa. Arjessa aikuiset huolehtivat kotitöistä ja ruoanlaitosta yhdessä lasten kanssa. Lapset osallistuvat kodinhoitoon ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti aikuisen ohjauksessa.*

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

### **Rajoitustoimenpiteet**

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

*Lasten ja nuorten itseään määräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa.*

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



*ja pyrkii ennakoimaan tilanteet missä tarvitaan rajoitustoimenpiteitä. Kaikkien turvallisuus on aina etusijalla ja henkilöstä sekä lapsia on ohjeistettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä virkavaltaan.*

*Asiakkaille tarjotaan myös tietoa esimerkiksi lapsen oikeuksista ja niiden toteuttamisesta, jolloin heille muodostuu käsitys siitä, millaisia toimia heihin on luvallista kohdistaa. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä lapsen, tämän läheisten, että vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.*

*Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Rajoitustoimien päätökset on delegoitu Kirre-kodin hoito- ja kasvatustyöntekijöille ja niitä seuraa Kirre-kodin johtaja.*

*Rajoitustoimista tehdään aina kirjallinen päätös, joka annetaan lapselle, lähetetään hänen huoltajilleen ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle kirjallisesti. Kuukausittain lapsen asiakastietojärjestelmän kirjauksista lähetetään kooste lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.*

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

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

*Jokaisen Kirre-kodin palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Asia käydään aina sijoituksen alussa läpi ja tarvittaessa on mahdollista muistuttaa asiakkaita neuvottelun tai muun kohtaamisen yhteydessä. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä. Lasten tai lasten läheisiltä esille tuomat poikkeamat pyritään aina selvittää työvuoron aikana tai mahdollisimman pian. Prosessikuvaus poikkeamailmoituksista on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa kohdassa riskit ja niiden käsitleminen.*

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

*Omavalvontasuunnitelmassa on kerrottu kantelun mahdollisuudesta sekä mihin kantelun /muistutuksen voi osoittaa. Kirre-kodin henkilökunta opastaa tarvittaessa lasta ja hänen läheisiään kantelun laatimisessa. Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä omavalvontasuunnitelmassa sekä hyvän kohtelun suunnitelmassa.*

*Kirre-kodissa pyritään yhdessä lapsen verkoston kanssa laatia toimintasuunnitelma tilanteissa, missä lapsi tai lapsen läheinen on kokenut Kirre-kodissa epäasiallista kohtelua. Tilanteista tehdään selvitys, missä asianomistajia kuullaan ja yhdessä pyritään käsittelemään tapahtunutta.*

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

### Hyvän kohtelun suunnitelma

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

### Lapsen ja läheisten osallisuus

*Lapsen perheiden ja läheisten osallisuus lapsen hoidossa ja kasvatuksessa Kirre-kodissa on merkittävässä osassa. Mahdollisimman luonnollinen ja eteenpäinpyrkivä yhteistyö ja yhteydenpito lasten läheisten kanssa on tärkeä tavoite. Läheisten mielipiteitä kuunnellaan ja ne otetaan huomioon Kirren arkea suunniteltaessa ja toteuttaessa. Lapsen omaohjaajat ovat säännöllisesti yhteydessä lapsen huoltajiin kaikissa lapseen liittyvissä asioissa. Lapsen huoltajat kannustetaan osallistumaan lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä aina lapseen liittyviin neuvotteluihin kuten esimerkiksi päivähoiton, koulun ja terveydenhuollon neuvotteluihin.*

*Yhteydenpidosta lapsen läheisiin ja kotiharjoitteluista sovitaan jokaisen lapsen asiakassuunnitelman yhteydessä. Kirre-kodin keskeisenä toimintaperiaatteena on säännöllinen yhteydenpito vähintään kerran viikossa ja kasvatusyhteistyö lapsen läheisten kanssa. Lapsilla on ikätasonsa mukaan mahdollisuus pitää yhteyttä läheisiinsä joko Kirre-kodin tai oman puhelimen/tietokoneen avulla. Lapsen huoltajat, läheiset ja perhe ovat*

*tervetulleita tapaamaan lasta Kirre-kotiin aina sopimusten mukaan. Lapsikylän alueella on lasten läheisten tapaamisiin käytössä kodinomainen perhetapaamisasunto. Mikäli läheinen tarvitsee majoitusta, lapsikylässä on mahdollista yöpyä.*

*Asiakassuunnitelmanneuvottelussa on mahdollista sopia tarkemmin työskentelystä perheiden kanssa, mutta tapaamisia läheisten kanssa toteutetaan Kirre-kodin ohjaajien toimesta vähintään hoito- ja kasvatussuunnitelmien päivityksien yhteydessä. Mikäli perheen jälleen yhdistäminen ja lapsen kotiutuminen tulee ajankohtaiseksi, prosessi suunnitellaan sijoittavan sosiaalityöntekijän ja lapsen sekä perheen kanssa lapsikohtaisesti.*

### **Asiakaspalautteiden kerääminen**

*Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeä osa Kirre-kodin kehittämisessä. Lapsen ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakaspalautteet kerätään vähintään kaksi kertaa vuodessa, erillisen sovelluksen kautta. Asiakaspalautteiden tulokset käydään ensin työryhmän kanssa läpi ja tämän jälkeen käsitellään palautteet vielä lasten ja lasten vanhempien kanssa.*

*Muita tilanteita missä lapsella tai omaisella on mahdollisuus vaikuttaa toimintaan, ovat esimerkiksi neuvottelut, kotikokoukset, omaohjaajatyöskentelyt, kuulumissoitot tai vaikka puhelimella lähetetyn viestin kautta. Yksiköstä löytyy eteisestä palautelaatikko, mihin lapset voi anonyymisti antaa palautetta. Palautteet käydään ensin ohjaajien viikkoraportissa läpi ja tämän jälkeen ne käsitellään yhdessä lasten kanssa kotikokouksissa.*

### **Asiakkaan oikeusturva**

*SOS-Lapsikylän asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Jos asiakas ilmaisee, ettei hän ole saanut hyvää palvelua ja kohtelua, tilanne on pyrittävä selvittämään ja ratkaisemaan asiakkaan ja asianomaisen työntekijän kesken mahdollisimman pian. Asiakkaalla on oikeus saada asialliset ja perustellut vastaukset kysymyksiinsä. Jos asiaa ei saada asiakasta tyydyttävällä tavalla selvitettyksi, asiakasta on neuvottava muistutuksen tekemisessä.*

### Muistutuksen prosessikuvaus:

- *Asiakas haluaa antaa toimintaa koskevan moitteen, jonka käsittelystä hän haluaa kirjallisen selityksen, joten häntä on ohjeistettava muistutuksen ja kantelun tekemiseen.*
- *Muistutukset tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti. Asiakkaalle voi antaa muistutuslomakkeen, mutta ensisijaisesti ohjataan tekemään Laatuporttiin QR-koodin avulla.*
- *Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Esimerkiksi lapset voivat tehdä muistutuksen myös suullisesti. Muistutuksen voi tehdä myös lapsen huoltaja tai edunvalvoja. Suullisen muistutuksen kirjaa vastaanottanut henkilö Laatuporttiin muistutukseksi.*
- *Muistutukset menevät käsiteltäväksi palveluvastaavalle, joka antaa vastauksen. Muistutus tulee käsitellä mahdollisimman nopeasti. Palveluvastaavan tukena on tarvittaessa laadusta vastaava kehittämispäällikkö/palvelusta vastaava kehittämispäällikkö. Muistutusta koskeva asia tai tapahtuma käydään läpi asianomaisen työntekijän kanssa ja keskustelusta tehdään kirjallinen yhteenveto Laatuporttiin.*
- *Muistutuksen saapumisesta tiedotetaan välittömästi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijää. Muistutuksesta ja sen sisällöstä annetaan kirjallinen selvitys lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (esim. tuloste Laatuportista).*
- *Muistutukseen annetaan asianmukainen vastaus kirjallisesti, josta käy muun ohella ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu.*
- *Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.*
- *Muistutukset ja niihin tehdyt selitykset käsitellään koko tiimin kanssa.*
- *Muistutuksen tietoja ei säilytetä osana lapsen asiakasasiakirjoja. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan valvoville viranomaiselle (Aluehallintovirasto tai Valvira).*

Muistutusta koskevat säännökset: Laki potilaan asemesta ja oikeuksista (785/1992) 10 §:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>,

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemesta ja oikeudesta (812/2000) 23 §:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

### Muistutuksen QR koodi:





Kantelun viranomaisen toiminnasta voi tehdä myös:

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Faksi: 09 432 2268

Sähköposti: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

Suojattu sähköposti <https://turvaposti.eduskunta.fi/>

Merkitse vastaanottajaksi: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3. Kanslia on avoinna klo 9–16.

**Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

*Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot lasten kotikunnittain löytyvät tämän omavalvontasuunnitelman liitteestä.*

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

*Valtakunnallinen puhelinneuvonta, puh: 029 505 3050. Kuluttajaneuvoja mm. avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, ohjaa kuluttajaa oikean tiedon lähteille ja antaa kuluttajille tietoa kuluttajan oikeudellisesta asemasta.*

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

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

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

| Tunnistettu riski                                         | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)          | Ehkäisy- ja hallintatoimet                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijän puuttuminen. | Riski on todennäköinen ja vaikuttavuus suuri.   | Yhteydenpito hyvinvointialueen ja tarvittaessa aluehallintaviranomaisten kanssa.                                                                                                                                                                                                                   |
| Lapsen verkoston huomioiminen yksikön arjessa             | Pieni, vaikutus vähäinen                        | Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmassa tehdään suunnitelma, miten työskentely ja yhteistyö verkoston kanssa toteutetaan.                                                                                                                                                                          |
| Omaohjaajatyöskentelyn laatu ja osaaminen                 | Riski: Mahdollinen<br>Vaikuttavuus: Kohtalainen | Pyritään rekrytoimaan osaavaa ja kokenutta henkilöstöä. Omaohjaaja työskentelyssä korostetaan työpari ja moniammatillista työskentelyä, jotta riittävä osaaminen ja työskentelyn laatu voidaan turvata riippumatta yksittäisen työntekijän aikaisemmasta kokemuksesta. Perehdytykseen panostetaan. |
|                                                           |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                           |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

*Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan*



edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

#### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

*Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikönomavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensimmäisessä 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 haattatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.*

*Poikkeamien käsittelyyn on olemassa prosessi, jossa juurisyyanalyysin kautta pyritään löytämään poikkeaman/vaaratilanteen taustalla olevat tekijät ja keinot vaikuttavat niihin. Joskus ne ovat yksikön omana toimintana korjattavia asioita ja joskus ne vaativat koko organisaationtasoisia korjaavia tai täsmentäviä toimenpiteitä. Lastenkodin johtaja käsittelee laatuporttiin tehdyt poikkeamailmoitukset henkilöstön kanssa, esim. päivittäisraportoinnin,*

*viikkoraportissa tai tiimipäivissä. Käsittelyn prosessiin kuuluu yksikön toimintaperiaatteiden tarkistelu ja tarvittaessa myös muuttaminen. Käsittelyn tarkoituksena on selvittää juurisyyt ja näin myös oppia välttää samanlaisia tilanteita jatkossa. Vakaviksi luokitellut poikkeamailmoitukset käsitellään viipymättä. Työntekijöihin ja asiakkaisiin kohdistuneet väkivaltatilanteet sekä lääkehoidon virheet ovat aina vakavia. Ilmoitus näistä menee myös organisaation työsuojelun työryhmän jäsenille. Työntekijöillä on tiedossa organisaation tarjoamat tukipalvelut henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Lisäksi organisaatio tarjoaa säännöllistä työnohjausta koko työryhmälle.*

*Asiakkaisiin kohdistuneita laatupoikkeamia tai asiakkaiden tekemät poikkeamailmoitukset käsitellään aina viipymättä myös asiakkaiden kanssa. Asiakkaalle varataan erillinen keskustelu-aika, jossa on tilaa ja aikaa käydä tilannetta yhdessä läpi. Tilannetta tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta siten, että mitä voisimme tilanteesta oppia ja tarvittaessa tehdään toimintasuunnitelma tilanteiden korjaamiseen.*

#### 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

*Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.*

*Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle yksikön kokousrakenteen mukaisesti ja muille yhteistyötahoille asioista*

*ilmoitetaan riippuen muutoksen sisällöstä ja laajuudesta. Asiakkaille ilmoitetaan muutoksista viipymättä, esim. lasten omaohjaajakeskusteluissa tai kotikokouksissa. Läheisille ilmoitetaan viikoittaisissa kuulumissoitoissa tai asian kiireellisyys vuoksi heti puhelimitse tai mahdollisuuksien mukaan kasvotusten.*

*Kirren rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta. Tämä tapahtuu päivittäin raporteilla, kuukausittain työryhmän työryhmäpäivillä sekä työnohjauksessa. Yksikön johtaja raportoi säännöllisesti omalle esihenkilölleen yksikön arjesta ja poikkeamista sekä sovittujen toimenpiteiden vaikuttavuudesta kaksi kertaa kuukaudessa johtotiimin palaverissa sekä erikseen sovituissa yksilötapaamisissa. Todettujen epäkohtien raportoinnissa on tärkeää työryhmälle välitettävä avoimuuden ja läpinäkyvyyden periaate kuin myös työntekijälle syntyvä turvallisuuden tunne asioista raportoitaessa.*

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

*Läheisten ja lasten tuomat poikkeamat käsitellään aina viipymättä. Tarvittaessa käydään yhteinen keskustelu lapsen ja hänen verkostonsa kanssa, missä pyritään yhdessä löytämään ratkaisu kyseiseen poikkeamaan. Asiakkaat voivat ilmoittaa poikkeamasta puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai kasvotusten työvuorossa olevalle ohjaajalle. Jos asia vaatii monen aikuisen läsnäoloa, varataan yhteinen aika missä asia käsitellään. Jos asia on mahdollista ratkaista esim. omaohjaajakeskustelulla, omaohjaaja selvittää asian seuraavan työvuoron aikana. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.*

*Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee sekä tapahtumatyyppin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esimiehelle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Kirressä poikkeamailmoitukset käsitellään yksikön johtajan johdolla aina kun ilmoitus on tehty, tunnistetaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja sovitaan ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä ja käytänteistä.*

*Päivittäisraportoinnin yhteydessä henkilöstöllä on mahdollisuus käsitellä esille tulleita epäkohtia, jotka vaativat välittömästi toimenpiteitä. Kirre-kodissa nämä voivat esim. olla huonekalun hajoaminen tai ulkona liukastuminen. Lasten ja läheisten esille tuomat epäkohdat pyritään käsittelemään työvuoron aikana.*

*SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä kuukausitasolla, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan*

puuttua välittömästi. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

#### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Keskeistä Kirren riskinhallinnassa on avoin ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Tarkoitus on myös luoda kehittämismyönteinen yksikkö missä on mahdollisuus yhdessä kehittää toimintaa vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja samalla myös nostaa työntekijöiden vahvuuksia esille. Kirre-kodin turvallisuuskulttuuria pidetään yllä henkilöstön viikkoraporteissa, päivittäisraportoinnissa, kuukausittaisissa tiimipäivissä ja lasten kanssa pidetyissä viikoittaisissa kotikokouksissa. Päivittäisraportoinnin aikana henkilöstö käsittelee toimintaan vaikuttavia tekijöitä ja vakavampaa vaaraa aiheuttaneet tilanteet käsitellään välittömästi. Tunnistettujen vaaratilanteiden varalle laaditaan toimintasuunnitelmia ja sovitaan arjen käytännöistä ja toimintatavoista. Tavoitteena on ennaltaehkäistä, eikä pelkästään reagoida jo tapahtuneeseen. Tunnistettut riskit ja kehittämiskohteet pyritään kirjaamaan myös omavalvontasuunnitelmaan. Yksikön kehittämiskohteet määritellään asiakaspalautteiden, työntekijöiden kokemusten ja mahdollisten auditointien mukaan. Kehittämiskohteille laaditaan tiimipäivissä suunnitelma ja nimetään vastuuhenkilöt. Lastenkodin johtaja vastaa kehittämiskohteiden seurannasta.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6. Kehittämiskohteet on määritelty yhdessä työryhmän kanssa asiakkaiden palautteiden ja organisaatiolta tulleiden linjausten perusteella.

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

| Korjaus- tai kehittämistoimenpide                                                                           | Aikataulu | Vastuutaho          | Seuranta            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|---------------------|
| • Vastaava ohjaaja/omaohjaaja työskentelyn prosessikuvaus                                                   | 2025      | Työryhmä            | Lastenkodin johtaja |
| • Omaohjaaja työskentelyn vahvistaminen asiakassuunnitelmaneuvoittelun asetettujen tavoitteiden mukaisesti. | 2025      | Työryhmä            | Lastenkodin johtaja |
| • Omaisuusluettelot                                                                                         | 2025      | Työryhmä            | Lastenkodin johtaja |
| • Omavalvontasuunnitelman päivittäminen                                                                     | 02/2025   | Lastenkodin johtaja | Organisaatio        |
|                                                                                                             |           |                     |                     |

## 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.*

## Liitteet

Liite 1 Kriisivalmiussuunnitelma

Liite 2 Asiakasturvallisuussuunnitelma

Liite 3 Työntekijän ohje äkillisiin poissaoloihin

Liite 4 Siivouskansio, yksikön ohjeistus liittyen jätehuoltoon ja kemikaalien käyttöön.