

Omavalvontasuunnitelma

SIB-ohjelman Kumppanipalvelut

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Kumppanipalvelut	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	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	14
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	22
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	22
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	22
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	23

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

- Kumppanipalvelut
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Miia Lahtela, miia.lahtela@sos-lapsikyla.fi, p. 040-738 3753

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Perhekumppani® -palvelu ja E-kumppanipalvelu
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:

Lähipalveluna tuotettavat:

- Perhekumppani® -palvelu, Lohja
- Perhekumppani® -palvelu, Karkkila-Vihti
- Perhekumppani® -palvelu, Helsinki, Turunlinnantie

Etäpalveluna tuotettava:

- E-kumppanipalvelu

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

Perhekumppani® -palvelu on tarkoitettu niiden perheiden tarpeisiin, jotka eivät tunnu hyötyvän olemassa olevista palveluista: perheellä voi olla ympärillään monta toimijaa tai vaikeus luottaa viranomaisiin, jolloin työskentely ei toimi. Perhekumppani® -työntekijän avulla perhe saa rinnallakulkijan, jonka avulla tilannetta lähdetään ratkomaan perheen tilanteen auttamiseksi.

Perhekumppani® asettuu perheen rinnallakulkijaksi ja auttaa luomaan luottamusta perheen omiin voimavaroihin sekä ympäröivään palvelujärjestelmään. Työskentelyssä mm. selvitetään juurisyitä, jotka ovat johtaneet muiden palvelukokonaisuuksien toimimattomuuteen. Perhekumppani® lähtee perheen kanssa pohtimaan eri työmenetelmien avulla niitä asioita, joilla perheen ja palvelujärjestelmän yhteistyötä voisi rakentaa eteenpäin. SIB-ohjelmassa oleville perheille voidaan tarjota myös perheiden tarpeita vastaavia lisäpalveluita, joilla voidaan paikata hyvinvointialueen palveluverkostoa.

E-kumppani- palvelu tarjoaa SIB-ohjelmassa mukana oleville perheille etäyhteyksien välityksellä tukea, ohjausta ja neuvontaa intensiivisemmän Perhekumppani®-palvelun tarjoaman tuen päätyttyä. E-kumppanipalvelussa



perheiden sosiaalihuoltolain mukaiset asiakkuudet jatkuvat hyvinvointialueella.

- Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

SOS-lapsikylätoiminnan arvot ovat:

Rohkeus

Olemme aina lasten ja nuorten puolella ja puolustamme lasten oikeuksia. Puutemme työssämme epäkohtiin. Meillä on rohkeutta kulkea rinnalla, kuunnella ja oppia sekä avoimin mielin kehittää uutta kasvaaksemme ammattilaisina ja organisaationa.

Sitoutuminen

Meillä on yhteinen strategia ja tavoitteet, joiden eteen teemme töitä joka päivä. Pidämme lupauksemme ja pyrimme pitkäjänteisiin suhteisiin kaikkien sidosryhmiemme kanssa.

Luottamus

Olemme luottamuksen arvoisia. Toimintaamme ohjaa läpinäkyvyys ja laatu. Kunnoitamme kaikkia ihmisiä ja rakennamme työllämme siltoja ihmisten ja yhteisöjen välille.

Vastuullisuus

Tavoitteenamme on lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi. Kannamme vastuuta yhteiskunnastamme ja työskentelemme heikommassa asemassa olevien hyväksi. Olemme vastuullinen kumppani hyvinvointialueille, lahjoittajille ja muille yhteistyökumppaneillemme.

Vaikuttavuus

Pyrimme saamaan aikaan myönteistä muutosta ihmisten elämässä ja vaikuttavuutta yhteiskunnallisella tasolla. Edistämme ratkaisujen löytymistä seuraamalla työmme tuloksia ja kertomalla työmme vaikuttavuudesta

- Asiakasmäärät:
 - Perhekumppani® -palvelu, Lohja – asiakasmäärä 26 (2/25)
 - Perhekumppani® -palvelu, Karkkila-Vihti – asiakasmäärä 25 (2/25)
 - Perhekumppani® -palvelu, Helsinki, Turunlinnantie - asiakasmäärä 19
 - E-kumppanipalvelu – asiakasmäärä 106 (2/25)
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:
 - Perhekumppani® -palvelu, Lohja – hyvinvointialue: LUVN
 - Perhekumppani® -palvelu, Karkkila-Vihti – hyvinvointialue: LUVN
 - Perhekumppani® -palvelu, Helsinki
 - E-kumppanipalvelu – hyvinvointialueet: LUVN, VaKeHyva

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 1.1.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

Ehkäisevän työn päällikkö vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti.

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

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

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
Asiakasohjaus ei onnistu optimaalisella tasolla	Asiakasohjausta on tehty pääosin hyvinvointialueen / Helsingin toimesta ja vaikutus palvelun saatavuuteen ja vaikuttavuuteen on ollut suuri.	Aktiviista vuoropuhelua Helsingin ja hyvinvointialueiden kanssa siitä, millaiset ovat ”oikeanlaisia” perheitä SIB-ohjelman kriteereihin nähden ja mitä on palvelun oikea-aikaisuus.
SIBin lisäpalveluna ostettavat tukipalvelut	S-Pankki Rahastoyhtiö vastaa sekä palvelun tuottamisesta että alihankkijoiden toiminnasta, mutta palveluntuottajana meillä on vastuu valita lisäpalvelun tuottajat.	Lisäpalveluntuottajia valittaessa palveluntuottajia kilpailutetaan ja valitaan edullinen, mutta maineeltaan ja laadultaan luotettava palveluntuottaja. Myös palvelunlaatua ja vaikuttavuutta asiakkalle seurataan palvelun aikana.
Perhekumppani® -palvelusta siirtyminen etätukeen	Kun tiivis rinnallakulkijapalvelu päättyy ja asiakas siirtyy etätukeen, saattaa tapahtua notkahdus tai perhe ei enää kiinnity/hyödy etätyöskentelyyn.	On rakennettu työkalu, jonka avulla etätuessa kartoitetaan perheen kokonaistilanne ja kehittämistä vaativat osa-alueet. Samoin sovitaan aktiivisesti ensimmäisten tapaamisten aikataulu etukäteen, jotta ne toteutuvat mahdollisimman hyvin.
E-kumppanipalvelun monikanavaisuus	Etätuesta asioidaan asiakkaiden kanssa sähköpostitse, kuukausikirjeellä, Melvio-järjestelmällä, DNA tekstiviestipalvelulla sekä whatsappilla.	Kartoitetaan erilaisia järjestelmävaihtoehtoja, joilla päästäisiin pois mahdollisista päällekkäisyyksistä ja monikanavaisuus saataisiin minimiin.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö SIB-lapsen asioissa muiden SIB-toimijoiden kanssa toteutetaan ohjelmassa sovitun rakenteen mukaisesti.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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
Perhekumppani® -palvelusta siirtyminen etätukeen	Kun tiivis rinnallakulkijapalvelu päättyy ja asiakas siirtyy etätukeen, saattaa tapahtua notkahdus tai perhe ei enää kiinnity/hyödy etätyöskentelyyn.	On rakennettu työkalu, jonka avulla etätuessa kartoitetaan perheen kokonaistilanne ja kehittämistä vaativat osa-alueet. Samoin sovitaan aktiivisesti ensimmäisten tapaamisten aikataulu etukäteen, jotta ne toteutuvat mahdollisimman hyvin.
Rahoituksen katkeaminen – Perhekumppani® palvelu päättyy	Palvelu toteutuu täysin ulkopuolisella rahoituksella, joten mikäli rahoitus päättyisi, tulisi sillä olemaan merkittävä vaikutus palvelun jatkuvuuteen.	Pyritään osoittamaan tekemämme työn vaikuttavuutta ja merkityksellisyyttä, jotta rahoittajalla on ajantasainen työn vaikuttavuudesta ja aikaansaavuudesta.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhekumppani® -palvelusta on laadittu SHQS:n mukainen riskienarviointi. Sen lisäksi työntekijät ovat käyneet organisaation velvoittamat perehdytyskoulutukset Kyläkoulussa liittyen mm. salassapitoon ja ilmoitusvelvollisuuteen.

Perhekumppani® -palvelussa riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä tiimin ja esihenkilön kanssa. Riskienarvioinnin tekemiseen osallistuvat läpikäyvät mahdolliset riskit, niiden toteutumisuhat sekä tarvittaessa määrittävät korjaavat toimenpiteet. Kaikkia ehkäisevän työn palveluja koskevia yhteisiä riskejä arvioidaan ehkäisevän työn johtoryhmässä.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa Laatuporttiin, jotta toimintaa voidaan kehittää.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

HELSINKI:

Helsingissä meillä on käytössämme yhteiset tilat Helsingin Diakonissalaitoksen kanssa osoitteessa Turunlinnantie 14 a 17, 6 krs. Vuokraaja on HDL ja tilat ovat meillä yhteisessä käytössä.

Tilat soveltuvat sekä yksilötyöhön että ryhmämuotoisten tapahtumien järjestämiseen.

KARKKILA-VIHTI:

Karkkila-Vihdissä Perhekumppanit työskentelevät osoitteessa Myrskylänkuja 2, 03400 Vihti. Kyseessä on päiväkotineuvola rakennus, josta Perhekumppaneille on osoitettu yksi työhuone. Pääasiassa Perhekumppanit työskentelevät yksilötyötä varten perheiden kotona ja ryhmätapahtumia varten on vuokrattu toimitila Vihdin seurakunnalta. Molemmat em. tilat soveltuvat hyvin sekä yksilö- että ryhmätyöskentelyyn.

LOHJA:

Lohjan Perhekumppaneiden toimistotilaksi on vuokrattu Kalkkipetterin toimistohotellista työhuone, osoitteesta Kievarintie 23, Lohja. Perhekumppanit työskentelevät pääosin perheiden kotona tai ryhmämuotoiset tilat toteutetaan Lohjan seurakunnan isoissa tarkoitukseen sopivissa toimitiloissa.

E-Kumppanipalvelu:

E-kumppanipalvelua toteutetaan SOS-Lapsikylän ehkäisevän työn toimistosta, osoitteesta Kumpulantie 3, käsin. Työ on 100% etänä toteutettavaa perheiden ohjausta ja neuvontaa ja toimitilat sopivat tämän kaltaiseen työhön erinomaisesti ja ovat terveysturvalliset.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Miia Lahtela
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava
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 määriteltyjen 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 veloitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.

- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen 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 Miia Lahtela, Ehkäisevän työn päällikkö.

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

Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esim. pandemia-aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaamien käyttöön. Etätyötä tehdään suositusten mukaisesti aina kuin mahdollista. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Perhekumppani® -työntekijät käyttävät tarvittavia suojavaarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita käsihygieniaan.

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

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

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Toimipisteessä on ensiavun antamisen varalta olemassa laastareita ja kuumemittari. Nämä eivät ole osa lääkinällisiä laitteita vaan kuuluvat ensiapuun. Näitä valmisteita säilytetään toimipisteessä.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yksin työskentely		Yksin työskentelyyn on laadittu erillinen ohjeistus.
Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen		Aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen on laadittu erillinen ohjeistus.
Yhteiskäyttötiloihin liittyvä riski		Pyritään minimoimaan riski pitämällä ulko-ovet suljettuna ja työntekijän on pyrittävä valvomaan tilaan saapuvat henkilöt. Tiloista on laadittu myös erilliset pelastussuunnitelmat.
Laitteisiin / yhteyksiin liittyvä riski	Puhelinyhteydet eivät toimi	Pyritään varmistamaan, että akku puhelimessa on aina riittävä. Valtakunnallisen tietoliikenteeseen liittyvän riskin hallintaa on arvioitu erillisessä kriisivalmiussuunnitelmassa.
Etäpalvelussa työskennellään isojen asiakasmäärien kanssa – viestit oikeaan paikkaan ja oikealle henkilölle		Etäpalvelussa pyritään yhtä lailla tarkkaan työskentelyyn ja pyritään yhtenäistämään käytäntöjä ja järjestelmiä siten, että inhimillisen erehdyksen mahdollisuus on mahdollisimman pieni.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

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

Kumppanipalveluissa työskentelee 5 perhekumppani® -työntekijää, 2 E-kumppania sekä Ehkäisevän työn päällikkö. Palvelussa ei ole mahdollista käyttää sijaisia 100% hankerahoituksella toimimisen vuoksi, mutta pitkiä poissaoloja on mahdollista sijaistaa kumppanipalvelun sisäisesti osoittamalla resurssia väliaikaisesti toisaalle.

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

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

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

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteen alan korkeakoulututkinto ja useamman vuoden kokemus perheiden kanssa tehtävästä työstä. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaotteensa tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa Ehkäisevän työn päällikkö.

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

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

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

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

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

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

Koulutustoiveita kuullaan vuosittain toimintasuunnitelmaa laadittaessa ja samalla arvioidaan henkilöstön koulutustarpeita. Jokaisen tukityöntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelma.

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

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

Äkillisissä henkilöstövajetilanteissa palvelun jatkuvuus pyritään turvaamaan siirtämällä kumppanipalveluiden työntekijöitä toisiin toimipisteisiin.

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

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

Riskienhallinta

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

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa ja aina,

jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun haavoittuvuus – pitkät poissaolot		Riskiä pyritään minimoimaan liikuttamalla resurssia tarpeen mukaan muiden toimipaikkojen kumppanityöntekijöistä tai tarjoamalla perheille etäpalveluita kuten E-kumppani -palvelua tai VanhemmuudenApuuta.
Rahoituksen katkeaminen – palvelun jatkuvuuden varmistaminen	Palvelua rahoitetaan ulkopuolisella rahoituksella, joten rahoituksen ennakoimaton päättyminen aiheuttaisi suuria vaikutuksia palvelun jatkamiselle.	Pyritään tuottamaan vaikuttavaa ja laadukasta palvelua ja käymään tiivistä vuoropuhelua rahoittajan kanssa, joka mahdollistaa palvelun jatkuvuuden ennakkoinnin.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Miia Lahtela, ehkäisevän työn päällikkö, miia.lahtela@sos-lapsikyla.fi
- Alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Puhelinneuvonta ma – to klo 9.00–11.00

Palvelunumero [09 3104 3355](tel:0931043355)

- Postiosoite PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen ja Terhi Willberg**. p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

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

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaava:

Miikkael Liukkonen

Puh. [0941910230](tel:0941910230)

Soittoaika: ma-pe 8–16

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen

Puh. 040 775 5720

Soittoaika: ma-pe 8–16

Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Valtakunnallinen puhelinneuvonta, puh: 0295536901.

Kuluttajaneuvoja mm. avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, ohjaa kuluttajaa oikean tiedon lähteille ja antaa kuluttajille tietoa kuluttajan oikeudellisesta asemasta

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä ehkäisevän työn päällikön sekä laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Ehkäisevän työn päällikkö 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 osallisuuden varmistaminen etäpalvelussa	Riski on melko suuri, sillä lapset osallistuvat hyvin harvakseltaan etätuen tapaamisiin.	Lapsen osallisuutta tullaan kehittämään vuoden 2025 aikana.
Kielitaidottomuus – ymmärtääkö palvelun mahdollisuudet	Riski on mahdollinen ja vaatii työntekijöiltä jatkuvaa varmistelua siitä, että asiakas ymmärtää esitetyn asian, kuten on tarkoitettu.	Toiminnassa pyritään mahdollisimman selkokieliseen toimintatapaan ja mahdollistetaan mm. kielten opiskelu.
Tapahtumien ja ryhmien saavutettavuus	Riski on mahdollinen ja vaikuttaisi koko tilaisuuden tai ryhmien toteutumiseen, mikäli ilmoittautuneita tai osallistujia olisi liian vähän.	Toimintojen suunniteltaessa pyritään mahdollistamaan osallistujien saapuminen tilaisuuksiin esim. Hankkimalla tarvittaessa bussilippuja yms.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

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

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4-5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilöiden lisäksi laatujohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius

tarjota ensihetken purkua omin voimin. Säätiön oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palvelua kehitetään jatkuvasti vastaamaan yhä paremmin perheiden tarpeisiin. Tämä tapahtuu käymällä säännöllisesti läpi palvelun vaikuttavuudesta syntyvää dataa sekä käymällä tiivistä vuoropuhelua alueen hyvinvointialueen kanssa.

Suulliset palautteet kerätään Kotipihan linkin kautta ja tallennetaan saadut palautteet perhekumppani TEAMS-kanavalle. Myös sidosryhmiltä kerätty asiakaspalaute tallennetaan samaiseen paikkaan ja saatuja palautteita hyödynnetään palvelun jatkokehittämisessä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Laatupoikkeamat käydään läpi ilmoittaneen työntekijän kanssa ja tarvittaessa koko tiimin kesken. Mikäli laatupoikkeamista tai saaduista palautteista tunnistetaan tarvetta muuttaa palvelun toteuttamistapaa, käydään muutos läpi koko tiimin kesken ja päivitetään palvelun käsikirjaan.

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 ehkäisevän työn johtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään tiimikokouksissa ja kvartaaleittain ehkäisevän työn johtoryhmässä. Laatutiimi koostaa kvartaaleittain poikkeamat palvelukohtaisesti ehkäisevän työn 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 vuosittain selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista SOS-Lapsikylän julkisille omavalvonnan sivuille. SOS-Lapsikylän laatu- sekä viestintätiimi toimivat esihenkilön tukena tässä.