

Omavalvontasuunnitelma

SOS-Lapsikylä Savonlinna

perhehoito, avopalvelut

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
SOS-Lapsikylä Savonlinna perhehoito, avopalvelut	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	11
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	11
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	11
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	12
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	12
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	15
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	29
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	32
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	37
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	37
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	38
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	38
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	39
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	39
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	39
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	40
HYVINVOINTIALUEIDEN SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT	41

1. **Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

1.1 **Palveluntuottajan perustiedot**

- SOS-Lapsikyläsäätiö
- Y-tunnus: 0813692–2
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 **Palveluyksikön perustiedot**

- SOS-Lapsikylä, Savonlinna
- SOTERI-rekisteröintinumero: OID-tunnus 1.2.246.10.8136922.10.3
- Yhteystiedot: Tulliportinkatu 1–5 LH 25C, 57100 Savonlinna
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualueiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Johanna Kähkönen lapsikylän johtaja 044 756 2017
johanna.kahkonen@sos-lapsikyla.fi
Leena Lehtimäki palveluvastaava: perhehoito, perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, lapsiperheiden kotipalvelu, valvotut/tuetut tapaamiset ja jälkihuolto 044 901 5210
leena.lehtimaki@sos-lapsikyla.fi
Maarit Korhonen palveluvastaava tukiperhepalvelut, 044 796 1080
maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi

1.3 **Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Perhehoito

Perhetyö

Tehostettu perhetyö

Lapsiperheiden kotipalvelu

Ammatillinen tukihenkilötyö

Jälkihuolto

Tuettu asuminen

Lapsen ja vanhemman tuetut ja valvotut tapaamiset

Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:

SOS-Lapsikylä Savonlinna, toimeksiantosuhteiset perhekodit, asiakkaan kotiympäristö ja tapaamispaikat Savonlinnassa Kirkkokatu 9 C 21, Tulliportinkatu 1–5 LH 28 ja Punkaharjulla Oikotie 3 A 1. Läsä palveluna ja etäpalveluna.

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

Perhehoito

SOS-Lapsikylä tarjoaa vahvasti tuettua perhehoitopalvelua, jossa on yhteisön ja moniammatillisen tiimin tarjoama asiantuntijatuki sijaisperheille.

Perhehoitopalvelun tavoitteena on antaa lapselle turvallinen, kestävä ja hänen tarpeidensa mukainen sijaishuollon ratkaisu niin kauan kuin lapsi sitä tarvitsee.

Perhehoidon tuen avulla edesautetaan perhehoitajia kehittämään valmiuksiaan, tiedostamaan perhehoitotehtävänsä vaatimukset ja velvollisuudet sekä jaksamaan tehtävässään.

Rinnakkainen vanhemmuus sekä lapsen ja hoitajan välisen kiintymyssuhteen tukeminen ovat SOS-lapsikylän perhehoitopalveluiden keskiössä.

Perhetyö/tehostettu perhetyö

Perhetyön tavoitteena on vahvistaa perheen omia voimavaroja yksilöllisesti räätälöidyn asiakassuunnitelman tavoitteiden mukaisesti.

Tehostettu perhetyö: on lastensuojeluin 36§ mukainen avohuollon tukitoimi. Lapsella on tällöin erityistä suojelun tarvetta. Perheessä tarvitaan erityistä tukea ja ohjausta. Tavoitteena on perheen elämän hallinnan ja omien voimavarojen tukeminen kotiolosuhteissa oikea-aikaisesti tapahtuvan työskentelyn turvin. Tehostettuun perhetyöhön sisältyy tiedon tuottamista viranhaltijalle vanhemmuuden ja perheen tilanteen lastensuojelun ja arvioinnin näkökulmasta. Tavoitteita ja työskentelyn suuntaa arvioidaan säännöllisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 18 a§ mukaista sosiaalipalvelua. Tämä palvelu on suunnitelmallista, tavoitteellista määräaikaista palvelua perheen yksilölliseen palveluntarpeeseen.

Ammatillinen tukihenkilötyö

Tukee ja vahvistaa sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa olevien lapsia tai nuoria tai lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaana olevien lapsia tai nuoria heidän haasteellisissa elämäntilanteissansa luotettavan aikuisen tuella. Tavoitteena on tukea lapsen ja nuoren myönteistä kehitystä, toimintakykyä sekä arjenhallinnan taitoja. Työskentely toteutetaan asiakkaan toimintaympäristöissä säännöllisesti.

Vanhemman ja lapsen väliset tapaamiset

Valvotut/tuetut tapaamiset ovat sosiaalihuoltolain 27§ mukaista palvelua. Tuettuja ja valvottuja tapaamisia järjestetään tilanteissa, joissa lapsi ei voi turvallisesti tavata vanhempansa kotona tai heidän järjestämässä paikassa.

Tavoitteena on tukea lapsen ja häntä tapaavan vanhemman suhdetta turvallisessa ympäristössä lapsen kasvu ja kehitys huomioiden.

Jälkihuolto

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

Tuettu asuminen

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

Toimintaperiaatteet:

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

SOS-Lapsikylä Savonlinna, perhehoito

Perhehoidon tukityö on jaettu vankkaan tukeen (sijoitus on kestänyt alle vuoden) sekä perustukeen. Vankassa tuessa pyritään edesauttamaan perhehoitajaa omaksumaan toiminta-ajatuksessa kerrottuja tehtäviä. Perustuessa tukityössä jatketaan ja syvennetään perhehoitajan valmiuksia sekä perhehoitajan ja lapsen välistä kiintymyssuhdetta. Vankkaa tukea voi olla myös yli vuoden kestäneessä sijoituksessa tarpeen mukaan ja yhdessä sopien, esimerkiksi tiivistämällä väliaikaisesti tukitapaamisia tai tarjoamalla yksilötyönohjausta perhehoitajille. Tarjoamme myös laadukkaita täydennyskoulutuksia ja työnohjausta perhehoitajille, sekä järjestämme sijaishoitajan lapsille perhehoitajien vapaiden ajaksi. Tukityötä tekee pääasiassa perhehoidon ohjaaja sekä sosiaalityöntekijä työparina.

Tukityöntekijä luo luottamuksellisen suhteen perhehoitajiin ja kulkee perhehoitajien rinnalla heidän tekemässään vaativassa kasvatustyössä. Tukityössä vahvistetaan perheen voimavaroja, ja annetaan myönteistä palautetta toimivista asioista. Otamme puheeksi perhehoidossa ilmeneviä epäkohtia ja nostamme lapsen näkökulmaa keskusteluun. Olemme avoimia yhteistyökumppaneita ja järjestämme mahdollisuuksia keskustella lapsen ja perheen tilanteesta sekä tukityöstä esimerkiksi kolmikantaneuvottelussa. Kolmikantaneuvotteluun osallistuvat tukityöntekijöiden lisäksi perhehoitajat sekä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Järjestämme lasten ja nuorten osallisuusryhmiä sekä perheiden yhteisiä virkistystapahtumia. Perhehoidon palvelussa pyritään seuraamaan työskentelyn vaikuttavuutta eri tavoin, esimerkiksi palautetta keräämällä, Polku sovelluksella ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivittämällä.

Perhehoidon viitekehys muodostuu: dialogisuudesta, ammatillisuudesta, kiintymyssuhde- perustaisuudesta sekä terapeuttisuudesta. Näitä valmiuksia tukevat erityisesti täydennyskoulutukset sekä perhekohtaiset tapaamiset. Toimintakäsikirjassa avataan laajasti palveluun kuuluvia prosesseja markkinoinnin, rekrytoinnin, perhe - ja sijaishoitajien valmentamisen, sijoitusvaiheen sekä tehtävän tukityön näkökulmista. Toimintakäsikirjassa on myös kuvattu perhehoitopalveluun liittyvien työntekijöiden työrooleja, vastuita ja yhteistä toimintaa.

SOS-Lapsikylä, Savonlinna, perhetyö/tehostettu perhetyö

Perhetyön tavoitteena on tukea vanhemmuutta, ohjata vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa, antaa tukea arjenhallintaan ja vuorovaikutustaitoihin sekä ehkäistä perheen syrjäytymistä.

Meille on tärkeää luoda luottamuksellinen ja ammatillinen suhde niin, että perhetyössä vahvistetaan aktiivisesti perheen omia voimavaroja ja toimintakykyä.

Perhetyön sisältö, tapaamisten tiheys ja kesto räätälöidään aina perheen yksilöllisten tarpeiden ja asiakassuunnitelmassa sovittavien tavoitteiden mukaisesti. Perhetyön kautta vahvistetaan myönteistä vuorovaikutusta ja edistetään myönteisiä vuorovaikutussuhteita vanhemman ja lapsen sekä kaikkien perheenjäsenten välillä.

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

Tehostetussa perhetyössä työskennellään sekä kunkin perheenjäsenen kanssa erikseen että koko perheen kanssa. Työskentelyllä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään sekä tarvittaessa puututaan lapsen tai vanhemman toimintaan silloin, kun se on lapsen suojelun näkökulmasta perusteltua.

Vanhempien voimavaroja arvioidaan yhdessä heidän kanssaan ja edistetään lapsen hyvinvointia ja turvallista arkea.

Tehostettu perhetyö on yleensä viikoittaista, jopa useita kertoja viikossa tapahtuvaa ja kuukausia kestävää intensiivistä työskentelyä koko perheen kanssa.

SOS-Lapsikylä, Savonlinna lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelua järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna pääasiassa perheen omassa kodissa. Perheen luona työskentelevät laissa säädettyjen kelpoisuusvaatimusten täyttävät ohjaajat, jotka ovat perehtyneet palvelulle asetettuihin perhekohtaisiin tavoitteisiin. Kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa tuen saaminen lasten ja lapsiperheiden haasteisiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa.

Tärkeää on, että palvelun sisältö vastaa perheen tuen ja avun tarvetta.

Palvelu tarkoittaa asumisen, hoitoon, huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen ja arjenhallintaan kuuluvia tehtäviä ja niissä avustamista. Palvelu voi sisältää lasten- ja kodinhoitoa sekä apua kodin ulkopuoliseen asiointiin.

Työskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista, jossa on mukana kuntouttavia elementtejä. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla, mallintamalla, rinnakkain tekemällä ja mallintamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen hallintaa esimerkiksi päivärytmiin, perushoitoon ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Palvelua toteuttavat ohjaajat, joiden koulutustaso on vähintään alalle soveltuva perus- tai korkeakoulututkinto.

SOS-Lapsikylä, Savonlinna, Ammatillinen tukihenkilötyö

Ammatillisella tukihenkilötoiminnalla tuetaan sekä autetaan lapsia ja nuoria, jotka kohtaavat haasteita elämässään ja jotka tarvitsevat ohjausta, turvaa sekä luotettavan aikuisen löytääkseen omat vahvuutensa. Tukihenkilötyöskentelyn tavoitteena on osaltaan tukea lapsen tai nuoren myönteistä kehitystä, toimintakykyä sekä arjenhallinnan taitoja.

Tärkeä tavoite työskentelyssä on lapsen ja nuoren oman motivaation tukeminen työskentelyn aikana sekä hänen minäkuvansa ja toiveikkuuden vahvistaminen.

Tukihenkilötoiminnan aikana kartoitetaan asiakkaana olevan lapsen tai nuoren kokonaistilannetta, luonnollista verkostoa ja työskennellään tiiviisti verkoston kanssa samalla vahvistaen verkoston roolia lapsen tai nuoren elämässä.

Työskentelyn yhtenä tavoitteena voi olla myös vanhempien ja lapsen tai nuoren suhteen vahvistaminen ja tätä kautta vanhemmuuden vahvistaminen.

Tukihenkilö tapaa asiakasta tämän omissa toimintaympäristöissä. Tapaamiset ovat ennalta sovittuja ja säännöllisiä. Tapaamisten intensiteetti, kesto sekä toteutustavat sovitaan yhdessä asiakkaan, tämän perheen ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa aloitusneuvottelussa.

Tukihenkilön antama tuki voi olla esim. keskustelua, tukemista koulunkäyntiin liittyvissä asioissa, arjen asioiden harjoittelua, sosiaalisten taitojen

vahvistamista ja harjoittelua, asiakkaan itsenäistymisen tukemista erilaisin keinoin tai asiakkaalle sopivien palveluiden kartoittamista.

Työskentelyn ajan tehdään tiivistä yhteistyötä lapsen tai nuoren perheen, verkoston ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa.

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

SOS-Lapsikylä, Savonlinna, lapsen ja vanhemman väliset tapaamiset

Tuettu tai valvottu tapaaminen on sosiaalihuoltolain 27§ mukainen palvelu. Tilanteissa, joissa lapsi ei voi tavata vanhempansa turvallisesti kotona tai vanhempien järjestämässä paikassa, voidaan lapsen oikeus molempiin vanhempiin turvata tuetun tapaamisen avulla. Tuettu tai valvottu tapaaminen perustuu lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai oikeuden antamaan päätökseen tapaamisista ja tapaamispaikasta. Sopimuksessa tai päätöksessä on määritelty tarkemmin tapaamisen kesto, sisältö ja tarpeet/rajoitukset, esimerkiksi vanhemman puhalluttamisesta. Vanhemman suostumuksella ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sopien tapaamisessa on tarvittaessa mahdollista tarkistaa huumeseulalausunto ja puhalluttaa vanhempi. Jos tapaaminen ei toteudu lapsen edun mukaisesti ja turvallisesti se voidaan keskeyttää valvojan päätöksellä.

Tapaamisessa käytetään tulkkia, mikäli valvojalla ja vanhemmalla on eri äidinkieli. SOS-Lapsikylä Savonlinnan tapaamispaikkatila on kodinomainen kaksio, jossa vanhemmalla ja lapsella on käytössään keittiö-, lepo- ja leikki-tilat.

Lisäksi yksi tapaamispaikka sijaitsee samassa kiinteistössä, jossa on lähellä tukityöntekijöiden toimisto. Näiden lisäksi on tapaaminen mahdollista järjestää Punkaharjulla sijaitsevassa 4 huonetta ja keittiö asunnossa.

Tapaava vanhempi vastaa itse ruoan hankinnasta ja valmistamisesta tapaamisessa. Tapaamisen kesto voi olla 1–3 tuntia kerrallaan valvotussa tapaamisessa. Tuetun tapaamisen kesto voi olla 1–3 tuntia kerrallaan. Tapaamisia järjestetään joustavasti viikon jokaisena päivänä tarpeen mukaan.

SOS-Lapsikylä, Savonlinna, jälkihuolto

Jälkihuoltopalvelu ja nuorten itsenäistymisen tuki on tarkoitettu sijaishuollosta itsenäistyneille tai avohuollon tukitoimena sijoituksessa olleille lapsille ja nuorille.

Palvelumme tarkoituksena on saattaa nuori itsenäiseen elämään, omillaan toimeentulevaksi aikuiseksi. Nuoren itsenäistymisen tukemisessa korostamme turvallisia ihmissuhteita ja nuoren mahdollisuuksia saada psykososiaalista tukea.

Nuoren jälkihuoltopalvelun kesto ja tuen sisältö suunnitellaan yhteistyössä nuoren sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. SOS-Lapsikylä auttaa jälkihuollossa olevaa nuorta myös asunnon etsimisessä ja vuokraamisessa. Jälkihuollon ohjaustyössä nuori on mukana suunnittelemassa, arvioimassa ja dokumentoimassa tehtyä jälkihuollon työtä. Ilman nuoren osallisuutta ei jälkihuollon työskentely ole nuoren näköistä ja hänen tarpeitaan vastaavaa.

Panostamme hyvään yhteistyösuhteeseen nuoren kanssa sekä mahdollistamme tukityön joustavasti nuoren arjen aikataulut huomioon ottaen.

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

Asiakasmäärät

Perhehoito (40 asiakaspaikkaa)

Lapsiperheiden kotipalvelu (20 asiakaspaikkaa)

Perhetyö (20 asiakaspaikkaa)

Tehostettu perhetyö (4 asiakaspaikkaa)

Ammatillinen tukihenkilötoiminta (10 asiakaspaikkaa)

Jälkihuolto (5 asiakaspaikkaa)

Avomuotoinen perhekuntoutus (4 asiakaspaikkaa)

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta (5 asiakaspaikkaa)

Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa, Etelä-Karjalan hyvinvointialue Ekhva, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siunsote, Pohjois-Savon hyvinvointialue ja Helsinki

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 31.3.2025 ja versiomerkinnot 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

Palveluvastaava/yksikköjohtaja vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti.

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

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

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan palveluprosessi alkaa hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän yhteydenotosta palveluyksikköön tai asiakasohjauspäivystykseen, jonka aikana kartoitetaan lapsen/perheen tarvitsemaa tukea ja tarjotaan asiakkaalle sopivia palveluratkaisuja. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä arvioi palvelutarpeen yhdessä asiakasperheen kanssa. Sosiaalityöntekijälle tarjotaan yhteisneuvottelua palveluntuottajan tiloissa tai keskustelua etäyhteyden välityksellä, joka edesauttaa palveluprosessin käynnistymistä ja antaa tietoa palvelun toimintaperiaatteista. Ensitapaamisen tai etäkeskustelun jälkeen sovitaan jakson/palvelun aloituksesta ja käytännön asioista.

Aloituseuvottelussa sovitaan palvelun arvioidusta pituudesta ja työskentelyn tavoitteista. Lapsen tai perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä toimittaa palveluyksikköön tarvittavat asiakastiedot sekä hankintasopimuksen. Lasta ja hänen perhettään tuetaan koko prosessin ajan.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hyvinvointialueet eivät osta palveluita palveluntuottajalta	Suuri	Aktiivinen yhteydenpito HVA:n avainhenkilöihin, aktiivinen yhteistyö tukityössä sosiaalityöntekijöiden kanssa, laadukas asiakastyö
Palvelun oikea-aikaisuuden toteutuminen	Suuri	Palvelujen markkinointi ja vaikuttavuustiedon jakaminen
Kysyntä ja tarjonta eivät kohtaa. Joudutaan tilanteeseen, että ei ole tarjota palvelua.	Merkittävä riski	Ennakointi, riittävän resurssin turvaaminen palvelutuotannossa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuus-suunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Leena Lehtimäki, palveluvastaava, 044 901 5210, leena.lehtimaki@sos-lapsikyla.fi

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

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

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ennalta arvaamaton resurssivaje työntekijän sairausloma tai muu äkillinen poissaolo.	mahdollinen	Varautuminen näihin tilanteisiin, kuinka yksikössä menetellään.
Peruutuminen asiakkaan(yksilö) taholta.	mahdollinen	Suhteen luominen, luottamus, avoimuus. Tilanteen selvittely, mistä on kyse. Onko sairastuminen, motivaatio-, sitoutumispulma. Yhteys palvelun tilaajaan.
Väkivallan uhka	mahdollinen, vaikutus on merkittävä	Perhetyössä, valvotuissa tapaamisissa työparityöskentely. Kotikäynneillä on mietittävä oma sijoittuminen, jotta esteetön poistuminen on mahdollista. Auton pysäköinti keula menosuuntaan. Puhelimessa 112-sovellus. Tilanteiden nopea purkaminen työyhteisössä ja esihenkilön kanssa. Sosiaalityöntekijälle tieto tilanteesta.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupaukset

- Tuotamme parasta mahdollista palvelua yhteistyössä eri toimijoiden kanssa lasten hyvän turvallisen kasvun ja kehityksen takaamiseksi. Kuten esimerkiksi SOS-Lapsikylän työntekijä osallistuu lapsen asiakassuunnitelmanneuvotteluihin ja lisäksi järjestämme vuosittain kolmikantaneuvottelun.
- Keräämme palautetta vähintään kerran vuodessa ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta.
- Puutumme havaitsemiimme epäkohtiin ja otamme ne rohkeasti puheeksi. Pyrimme omalla avoimella työskentelyllä luomaan luottamuksellista suhdetta asiakkaisiin, perhehoitajiin sekä yhteistyökumppaneihin.
- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee lapsen edun mukaisen toiminnan ja SOS-Lapsikylässä toimitaan asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sovittujen tavoitteiden mukaisesti.
- Tarjoamme perhehoitoon sijoitetuille lapsille ja perhehoitajille heidän tilanteensa ja tarpeidensa edellyttämää tukea.
- Noudatamme hyvinvointialueiden kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia.
- Lähtötilanteesta riippumatta luotamme lapsen/perheen mahdollisuuksiin kuntoutua. Esimerkiksi tuomme näkyväksi lapsen ja perhehoitajien välisessä suhteessa tapahtunutta kehitystä ja hoito- ja kasvatussuunnitelman avulla seurataan perhehoitajien edistystä lapselle asetetuissa tavoitteissa.
- Käytämme perhehoitajien valmennukseen laadukasta valtakunnallista Pride valmennus menetelmää. Sijoitusprosesseissa ovat lapsen tarpeet ja etu aina ensisijaisia toiminnassamme.
- Perhehoitajien jaksamista ja valmiuksien kehittymistä tuetaan esimerkiksi tukityöllä, työnohjauksella, koulutuksilla, vapaapäivien mahdollistamisella ja virkistyspäivillä.
- Jos lapsen vointi tai olosuhteet vaativat lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen varmistamiseksi sellaista sijaishuoltoa, mitä ei voida toteuttaa perhehoidossa otamme sen puheeksi perhehoitajien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, sekä pohdimme eri vaihtoehtoja yhdessä.
- Tukityössä kiinnitetään erityistä huomiota nuoren itsenäistymiseen hyvissä ajoin ennen kuin hän täyttää 18-vuotta. Tukityöntekijä ja perhehoitajat pyrkivät siihen, että nuori saa tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun.

- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa. Tuemme lasta oman elämänhistoriansa käsittelyssä ja järjestämme kirahvi, mäyrä ja kehittäjänuoret osallisuusryhmiä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus
- Työterveys ja -turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen kaltoinkohtelu, katoamiset ja karkaamiset)
- Asiakasprosessi (Asiakkaan, palvelun tilaajan tai palvelun tuottajan toimesta)
- Laitteiden turvallisuus (toimintayksikön laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)
- Palo- ja toimitilaturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat)
- Tietoturva ja tietosuojat (tietoturvallisuuden ja tietosuojaan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).
- Muistutus (asiakas saamastaan palvelusta) Mikäli asiakkaan asiassa laaditaan laatupoikkeama, kerromme siitä asianomaisille. Käymme laatupoikkeamiin liittyvän prosessin ja tarkoituksen yhdessä läpi. Korjaavat toimenpide ehdotukset ja toimet käydään myös asiakkaan kanssa yhdessä läpi.

Riskienhallinnan työnjako

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

Työntekijöiden vastuulla on edistää asiakasturvallisuuden toteutumista omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan sekä perehtyä SOS-Lapsikylän sisäisiin asiakasturvallisuuteen, kriisivalmius- ja riskienhallintasuunnitelmaan liittyviin ohjeisiin.

Työyhteisö osallistuu riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn. Työntekijät raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatupoikkeamiin liittyvistä asioista

SOS-Lapsikylän sisäisten käytäntöjen mukaisesti Laatuporttiin. Jokainen SOS-Lapsikylän työntekijä on sitoutunut lasten suojeluun.

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

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

Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Esihenkilö on vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

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

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Perhetyön ja perhehoidon palvelut SOS-Lapsikylässä, avopalveluiden tuottaminen ja järjestäminen-kuvaus, ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa, lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelma, erityiset lastensuojelulliset tilanteet, ohjeet vanhemman asioista dokumentointiin, toimipisteen varautuminen sähkönjakelun häiriöihin, keikkalaisen perehdytys tarkistuslista, vakituisen henkilöstön perehdyttämisen tarkistuslista.

Riskien tunnistaminen

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI).

Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

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

ilmoitusvelvollisuudesta.

- Sopikaa, miten asiassa edetään.
- Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa

asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.

- Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

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

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemiansa epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä työskentelyillä keskustelujen yhteydessä sekä kysymällä mieltä askarruttavia asioita.

Työskentelyjen ulkopuolella asiakkaat ja omaiset voivat soittaa työntekijöille tai jättää soittopyynnön. Henkilöstö ohjeistaa asiakkaita poikkeamailmoituksen tekemisessä.

Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä käsitellään avopalveluiden tiimissä kuukausittain, johon osallistuvat kulloinkin paikalla olevat ohjaajat ja palveluvastaava, sekä tarvittaessa lapsikyläjohtaja.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee, tapahtumatyypin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esihenkilölle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Tilanteet käsitellään asianmukaisesti ja keskustellaan niistä palveluvastaavan johdolla työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Vakavissa haittatapahtumissa asiakasta tai omaista informoidaan ja ohjataan korvausten hakemisessa.

Jokaiselle työntekijälle tulee automaattisesti tunnukset Laatuporttiin. Esihenkilö ohjaa ja avustaa tarvittaessa työntekijää poikkeamailmoituksen tekemisessä. Poikkeamailmoituksen saapumisesta tulee sähköposti sen käsittelijälle ja asia käsitellään tarpeen vaatimalla tavalla mahdollisimman nopeasti. Tavoitteena on, että ilmoituksen käsittely tapahtuu viikossa.

Joissain tapauksissa ilmoitus vaatii laajempaa selvittämistä ja toimenpiteitä, jolloin Laatuporttia käytetään näiden dokumentoimiseen ilmoituksen yhteyteen. Ilmoittajalle tulee sähköpostiin ilmoitus, kun käsittelijä on kuitannut ilmoituksen valmiiksi. Ilmoituksen Yhteenveto-osioon dokumentoidut tehdyt toimenpiteet/tehtävät menevät tiedoksi ilmoittajalle.

Korjaavat toimenpiteet

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhehoitoa toteutetaan toimeksiantosuhteisissa perhekodeissa, jotka ovat perhehoitajien koteja tai SOS-Lapsikylän välivuokraamia asuntoja. Perhetyössä/tehostetussa perhetyössä, lapsiperheiden kotipalvelussa ja ammatillisen tukihenkilön työssä työskentely tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona tai muussa heidän toimintaympäristöissään.

Valvotut/tuetut tapaamiset toteutetaan tapaamispaikka-asunnoissa, jotka ovat varustettu lapsiystävällisesti tätä palvelua varten.

Perhehoitajien Pride-valmennuksen aikana ja ennen lapsen/nuoren sijoittamista perheeseen huomioidaan toimeksiantosuhteisen kodin toimintaan sopivat ja kuntoutusta edesauttavat olosuhteet.

Uusien perhehoitoperheiden valmennuksen yhteydessä tulee selvitettyä perhehoitajien toimintaympäristö ja tilat huomioiden lasten ja toiminnan turvallisuus. Lisäksi uuden lapsen rekry-prosessin aikana tehdään lapsikohtainen kokonaisarviointi, joka kattaa laajasti hoito- ja kasvatustietokulmien lisäksi myös fyysiset tilat ja toimintaympäristön. Tällä toimintatavalla pyritään ennalta ehkäisemään ja huomioimaan mahdolliset riskit lapsen kasvuympäristössä.

Työntekijöiden liikkumiseen liittyvät riskit huomioidaan palveluiden järjestämisessä. Olosuhteiden vaihtelut liikenteessä asettavat vaateita SOS-lapsikylän käytössä olevien autojen turvallisuudelle. Autot huolletaan säännöllisesti ja turvaistuimia käytetään asiakaskuljetuksissa ikätason mukaisesti. Siirtymiin varataan riittävästi aikaa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Leena Lehtimäki, palveluvastaava leena.lehtimaki@sos-lapsikyla.fi 044 901 5210.
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäälikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojasetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojasetusta sovelletaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn. Jokainen SOS-Lapsikylän työntekijä lukee henkilötietojen käsittelyohjeen sekä käy läpi esihenkilönsä kanssa, mitä ohjeistus tarkoittaa työntekijän työtehtävien kannalta.

SOS-Lapsikylässä on tietosuojavastaava, joka johtaa tietojen käsittelyä organisaatiossa. Tietosuojavastaava opastaa henkilöstöä siinä, miten tietoja käsitellään ja prosessoidaan.

SOS-Lapsikylässä huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuoja-asetuksessa määriteltujen edellytysten mukaisesti.

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

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa
- 2) erityistä tarkoitusta varten;
- 3) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on
- 4) osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi
- 5) rekisteröidyn pyynnöstä;
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 7) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen
- 8) suojaamiseksi;
- 9) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 10) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen
- 11) toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suojaa edellyttävät rekisteröidyn edut tai
- 12) 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 nimetty työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Lastensuojelun asiakasasiakirjat luovuttaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

SOS-lapsikyläsäätiön käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi. SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuoja- 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 Leena Lehtimäki.

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

Hygieniakäytännöt

Perhehoitajat huolehtivat kodin hygieniasta. Tarvittaessa perhehoitajat voivat konsultoida ja hyödyntää perhehoidon tukityöntekijän osaamista.

Tukityöntekijät toteuttavat säännöllisesti tukityönkäyntejä perhehoitoperheisiin. Käyntien yhteydessä kiinnitetään huomiota kodin siisteyteen ja lapsiturvallisuuteen. Tarvittaessa hygieniakäytäntöihin tai lapsiturvallisuuteen liittyviä asioita otetaan puheeksi perhehoitajien kanssa.

Toimistotilojen, neuvottelutilan sekä tapaamisasuntojen siivouksesta huolehtii ulkopuolinen siivousyritys. Kyseisten tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan.

Tapaamisasunnoilla on pyykkikoneet pyykinpesua varten. Toimistotiloissa pyykinpesuntarve on satunnaista, tällöin hyödynnämme tapaamisasunnon pyykinpesumahdollisuutta.

Pyykkihuoltoon ja siivoukseen liittyvät asiat käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Toimipisteen hygieniayhdyshenkilö palveluvastaava Leena Lehtimäki puh. 044 9015210, leena.lehtimaki@sos-lapsikyla.fi

Toimipisteellä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Sairaana emme tule töihin vaan sairaustapauksissa työntekijä on viipymättä yhteydessä esihenkilöön henkilöstön Kotipiha-intranetissä olevan henkilöstöhallinnan ohjeistuksen mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Työntekijät ohjaavat ja neuvovat perhehoitoperheitä ja asiakkaita tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Mikäli ilmenee tarttuvaa tautia, arvioidaan aina tilannekohtaisesti tukityö- ja kotikäynnin toteutus. Mikäli käynti kohteessa ei ole mahdollinen niin harkitaan tapaamista etäyhteydellä tai puhelua.

Terveyden- ja sairaanhoito

Työterveydenhuollon yhteystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Kriisivalmiussuunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle.

Perehdytysvaiheessa työntekijöille informoidaan työterveyshuollon yhteystiedot. Lisäksi henkilöstön Kotipiha-intranetissä löytyy ohjeet koskien työterveyshuoltoa ja sairaus- tai tapaturmatilanteita.

Lapsen vanhemmat/hoitajat huolehtivat lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Tarvittaessa työntekijät auttavat heitä tässä tehtävässään.

Perhehoitoon sijoitettujen lasten päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat perhehoitajat siten kuin heitä on terveydenhuollonhenkilöstö ohjeistanut. Vastuu hoidon suunnittelusta on aina terveydenhuollon asiantuntijoilla.

Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat perehdytetään ohjeisiin.

Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa tai muussa hoitopaikassa.

Lääkehoito ja ensiapu

Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä. Organisaatiossa on laadittu yhteinen, turvallista lääkehoitoa ohjaava asiakirja, joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä.

Toimipisteessä ei käsitellä lääkkeitä eikä lääkehoidon vastuuhenkilöä ole tarpeen nimetä.

Toimipisteessä ei ole esim. lääkehiiltä, joditabletteja ja kyypakkausta.

Toimipisteellä ensiapulaukut ja sammutuspeitteet ovat toimistossa, neuvottelutilassa ja tapaamisasunnoissa. Ensiapulaukut on merkitty opastetarroilla em. tiloihin. Sammutuspeitteet löytyvät kunkin tilan keittiöistä.

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
Laatu poikkeama palvelutuotannossa	mahdollinen, vaikutus voi olla merkittävä	Laatutyöskentely, koulutus, ennakointi
Väkivallan uhka	mahdollinen, vaikutus tilanteesta riippuvaa	Taustatiedot uusista asiakkaista: avopalvelut ja tapaamisaikapaikat, työparityöskentely, 112-sovellus puhelimesta, oman toiminnan suunnittelu etukäteen. Tilanteiden nopea purkaminen työyhteisössä ja esihenkilön kanssa. Perehdytys
Tartuntataudit, epidemiat	todennäköinen, vaikutus vaihtelee	Yleinen hygienia työskentelyssä. Ratkaistava tilanne kohtaisesti, miten etenemistä voidaan rajata.

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.

Savonlinnan henkilöstö:

- 2 sosiaaliohjaajaa
- 1 ohjaaja
- 70 % sosiaaliohjaaja(tukiperhepalvelut)
- 50 % sosiaaliohjaaja
- palveluvastaava
- 1 tuntityöntekijä tarpeen mukaan

Henkilöstön resurssi jakautuu palveluittain seuraavasti

- perhehoito: sosiaaliohjaaja, ohjaaja ja 50 % sosiaaliohjaaja
- perhetyö: 2x 50 % sosiaaliohjaaja
- tukiperhetyö: 70 % sosiaaliohjaaja
- ammatillinen tukihenkilötyö: tuntityönä
- valvotut ja tuetut tapaamiset: osana tukityötä(perhehoito)
- palveluvastaava vastaa toiminnasta paikallistasolla ja osallistuu asiakastyöhön tarpeen mukaan

Tuntityöntekijää käytetään ammatillisessa tukityössä sekä tarpeen mukaan tilapäisissä sijaistamisissa.

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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytys suunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava/lähiesihenkilö.

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

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

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

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

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

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

- yksikön kriisivalmiussuunnitelma
- palo- ja pelastautumissuunnitelma

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta valtakunnallisen palvelukohtaisen täydennyskoulutussuunnitelman (keskitetty koulutussuunnitelma) mukaisesti. Koulutustoiveita kuullaan vuosittain toimintasuunnitelmaa laadittaessa ja samalla arvioidaan henkilöstön koulutustarpeita. Jokaisen tukityöntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelma.

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

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

Henkilöstön riittävyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Äkillisiä henkilöstövajetilanteita varten on erillinen ohjeistus ja tarvittaessa on mahdollista käyttää myös henkilöstövuokrausta. (tähän on oma ohjeistus esihenkilösivuilla)

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

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

Riskienhallinta

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

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu 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 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 riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ammattihenkilön pitkä poissaolo/irtisanoutuminen Perhehoitajan vakava sairastuminen tai elämän tilanteen akuuttimuutos	Mahdollinen Mahdollinen	Työhyvinvoinnista ja työilmapiiristä huolehtiminen, työnohjaus, työterveyshuolto, työtehtävien tasainen jakautuminen Tuen vahvistaminen perhehoitajalle ja ratkaisujen yhteinen pohdinta lapsilähtöisesti.
Sijaisresurssin riittävyys/soveltuvuus tehtävään. Sijaishoitajien riittävyys.	Mahdollinen Vaikutus voi olla merkittävä palvelutuotantoon.	Myönteisen työnantajakuvan vahvistaminen, verkostoituminen, sijaisreservi. Riittävä perehdytys itsenäiseen työhön. Sijaishoitajakoulutukset säännöllisesti.
Epidemiat, sairastumiset	Mahdollinen	Hyvät hygieniakäytännöt. Työskentely terveenä.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Leena Lehtimäki palveluvastaava, 044 901 5210, leena.lehtimaki@sos-lapsikyla.fi
- Erillisenä liitteenä hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.
- Muistutusten käsittelystä vastaavat henkilöt: Leena Lehtimäki, palveluvastaava, leena.lehtimaki@sos-lapsikyla.fi, 044 901 5210, Johanna Kähkönen, lapsikylän johtaja, johanna.kahkonen@sos-lapsikyla.fi, 044 756 2017.
- Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

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

Asiakassuunnitelma

Lapsen hoito ja palvelu toteutuminen 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.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Perhehoidossa laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma. Sen laadintaan osallistuvat lapsi ikätason mukaisesti, perhehoitajat ja SOS-Lapsikylän perhehoidon tukityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen mukaan pyydetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista arvioidaan vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. SOS-Lapsikylän sosiaalityöntekijä tai muu perhehoidon tukityöntekijä sopii suunnitelman aikataulusta yhdessä perhehoitajien kanssa. Perhehoitajat kertovat lapsille ikätason mukaisesti hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisestä sekä keskustelevat lasten omista näkemyksistä jo ennen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimista. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä ja sen

toteutumista seurataan tukikäynneillä. Suunnitelma toimitetaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan oma mielipide ja toivomukset huomioidaan arjessa. Heitä kannustetaan osallistumaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen, asiakassuunnitelmanneuvotteluun ja vaikuttamaan omiin asioihin. Lapsen ja perheen yksityisyyttä kunnioitetaan arjessa. Lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista perhehoitajien työssä tuetaan täydennyskoulutuksilla, työnohjauksessa ja tukityössä. Perhehoidon tukityön työntekijät voivat konsultoida lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksistä organisaation lakimiestä.

Perhehoitajia tuetaan ja ohjataan täydennyskoulutuksilla, tukityöllä sekä tarvittaessa erityispalveluilla (esimerkiksi psykologin konsultaatio) lasten sukupuolisensitiivisyyteen liittyvissä asioissa. Lapsilla on oikeus ilmentää omaa sukupuoltaan. Kasvatuksessa ei vahvisteta stereotyyppisiä sukupuolirooleja eikä erotella tyttöjen ja poikien leikkejä, eikä värejä. Asiasta keskustellaan ennakkoluulottomasti ja avoimesti.

Perhehoitajia ohjeistetaan huolehtimaan ja opastamaan lapsia intiimihygieniaan ja sukupuolisensitiivisiin asioihin ikätason mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. SOS-Lapsikylässä kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsilla on oikeus saada tietoa hänen asiakasasiakirjoistaan sekä osallistua asiakirjojen laadintaan ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

SOS-Lapsikylässä on laadittu perhehoidon päivityksen ohje akuutteja perhehoidon asioita varten.

SOS-Lapsikylässä on palvelukohtainen menettelyohje asiakasväkivallan uhkaan varautumiseen ja hallintaan.

SOS-Lapsikylän henkilöstöhallinnan ohjeissa on vastuullisen toimintatavan ja työsuojelun ohjeet. Emme tietoisesti riskeeraa omaa tai muiden turvallisuutta tai terveyttä työssä.

SOS-Lapsikylässä on nollatoleranssi kaikenlaiselle epäasialliselle käyttäytymiselle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita ja omaisia osallistetaan yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti neuvottelujen yhteydessä. Asiakaspalautetta kerätään sähköisellä Questback-alustalla ja tarvittaessa linkki palautelomakkeeseen voidaan lähettää myös tekstiviestillä tai sähköpostitse. Asiakkaiden on mahdollista antaa suullista palautetta ja sitä kysytään asiakkailta aktiivisesti. Työntekijä kirjaa suullisen palautteen järjestelmään. Perhehoidon extranetissä on mahdollista antaa palautetta ja kehittämisideoita.

Laadusta vastaava kehittämisspäällikkö kokoaa annetuista palautteista koonnin valtakunnallisesti ja toimipistekohtaisesti. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja lasten palautteita seurataan erityisen tarkasti. Palautteet käydään osaamisverkostoissa ja tiimipalavereissa yhdessä läpi.

Saatua asiakaspalautetta seurataan palveluliiketoiminnan johtoryhmässä kahden kuukauden välein sekä säätiön johtoryhmässä vuosittain.

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 tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Perhehoidossa kehittämistarpeet nousevat esille arjen kohtaamisissa. Kohtaamisissa kysytään aktiivisesti yhteistyötahojen huomioita yhteistyöstä ja kehittämistarpeista.

Perhehoidon täydennyskoulutukset ja tukityö tukevat omavalvonnan sisältöön liittyviä aihealueita kuten perhehoitajille suunnatut lakikoulutukset sekä vuorovaikutusta ja kiintymyssuhdetta käsittelevät koulutukset.

SOS-Lapsikylässä toimii oma osallisuustyöryhmä, jossa on mukana edustajia toimipisteistä, keskustoimistolta ja SOS-Kehittäjänuorten ryhmän kokemusasiantuntijoita. Tukityössä perhehoitajia kannustetaan kysymään lasten näkemyksiä päivittäis- ja kausiraportoinneissa. Osallisuuden vahvistamiseksi käytössä on työmenetelmiä lapsille ja nuorille. Lapsille järjestetään Kirahvi- (3–5-vuotiaat), Mäyrä- (??) ja Salapoliisitoimintaa (6–

10-vuotiaat), SOS-Kehittäjänuorten toimintaa paikallisesti ja valtakunnallisesti (12–20-vuotiaat) sekä Noja-toimintaa. Kaltoinkohtelun tunnistamiseen on kehitetty Tuo Tursas turvaan -työkalu.

Oma työntekijä

Asiakkaalla/perheellä on palvelusta riippumatta oma työntekijä, joka vastaa palvelun toteuttamisesta. Palvelu perustuu suhdepohjaiseen työskentelyyn, jolloin toteutuakseen vaatii säännöllisiä tapaamisia ja jatkuvuutta saman työntekijän tekemänä.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakastyö ei aina toteudu osapuolten äidinkielellä, väärinkäsitykset mahdollisia. Työssä käytetään myös tulkkia.	Mahdollinen	Palvelun alkaessa sovitaan tulkkaukseen liittyvistä käytänteistä. Huolehditaan asiakkaan oikeuksien toteutumisesta käyttämällä tulkkia.
Asiakkaan puutteellinen osallisuus, mielipidettä ei ole pystytty huomioimaan päätöksenteossa.	Mahdollinen	Avoimuus, rehellisyys toiminnassa. Päätöksien perustelut asiakkaalle.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

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

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkaila 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 tutkiminen

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 syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4–5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilöiden lisäksi laatujohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Säätiön oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

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

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Yksikössä on pyritty ennakoimaan tilanteita ja tapahtumia yhdessä tiimin kanssa, tekemään turvasuunnitelmaa, sekä lisäämään työparityöskentelyä. Palvelun alkaessa ja mahdollisuuksien mukaan jo ennen palvelun käynnistymistä asiakkaalle kerrotaan toimintatavoista ja painotetaan aikuisen vastuuta lapsesta. Ennakoinnilla ja kehittämistoimenpiteillä pyritään lisäämään toiminnan laatua ja asiakkaan tietoisuutta, sekä kaikkien osapuolten turvallisuutta. Henkilöstöllä on ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Asiakaspalautteiden keräämisen tehostaminen	säännöllis esti	tiimi	tiimissä kuukausitt ain
Asiakaspalautteiden hyödyntäminen kehittämisessä	säännöllis esti	tiimi ja esihenkilöt	½ vuosittain

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä kyläjohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana kylien johtotiimejä sekä tiimikokouksia. Laatutiimi koostaa kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti Palveluliiketoiminnan johtoryhmälle. Riskien laatua ja määrää seurataan ja laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan säätiön johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja puutteiden korjaamisesta vastaa kukin työryhmän jäsen omalta osaltaan ja viimekädessä siitä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Yksikön esihenkilö laatii neljän kuukauden välein selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista SOS-Lapsikylän julkisille omavalvonnan sivuille. SOS-Lapsikylän laatu- sekä viestintätiimi toimivat esihenkilön tukena tässä. Kyläjohtaja vastaa oman kylän osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuksi.

HYVINVOINTIALUEIDEN SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

ETELÄ-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Elina Tikka

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh. 050 555 8553

sähköposti: elina.l.tikka@ekhva.fi

Puhelinajat ma-to klo 9–12

ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE

Soita: +358 44 351 2818 Soittoaika: ma–pe 09:00–14:00

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

HELSINKI

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

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

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Ma klo 8.30–11.30

ti–to klo 9–11

Hanna Mäkijärvi

Puh. 013 330 8265

Lea Kilpeläinen

(tavoitettavissa ma–ke)

Puh. 013 330 8268

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella

sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi

Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja.

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavina toimivat Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen

Puhelinaika arkisin kello 9–11.30, puhelin 044 461 0999

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.

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

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

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

Sähköposti: potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

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

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi potilasasiavastaava