

Omavalvontasuunnitelma

Jyväskylän toimipiste

Perhehoito

Tukiperhepalvelu

Sisällys

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	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	19
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	23
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	27
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	28

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- SOS-Lapsikylä Jyväskylä
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.18
- Yhteystiedot: Ristonmäentie 6, 40820 Haapaniemi
- Palveluyksikön vastuuhenkilön yhteystiedot: Palveluvastaava Mari Pelkonen, mari.pelkonen@sos-lapsikyla.fi, 044 491 5873

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
 - Perhehoito
 - Tukiperhepalvelu
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:
SOS-Lapsikylä Jyväskylä, Haapaniemen yksikkö
Yksikön toimistotilat sijaitsevat Jyväskylässä Haapaniemessä, mutta perhehoidon palvelu tuotetaan perhehoitajien kodeissa ja tukiperhepalvelu vapaaehtoisten tukiperheiden kodeissa
- Palveluja tuotetaan: Läsnä- ja etäpalveluna
- Palveluyksikön toiminta-ajatus:
 - Perhehoito: SOS-Lapsikylä tarjoaa vahvasti tuettua perhehoitopalvelua, jossa keskeistä 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 perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen tukeminen ovat SOS-Lapsikylän perhehoitopalvelun keskiössä.
 - Tukiperhepalvelu: SOS-Lapsikylän tukiperhetoiminnan toiminta-ajatus on tuottaa lastensuojelulain (417/2007) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista tukiperhepalvelua ja ammatillista tukiperhepalvelua, jota hyvinvointialueet voivat hankkia ostopalveluna

tukea tarvitseville lapsille. Tukiperhetoiminta on ennaltaehkäisevää palvelua, jonka piiriin lapset ohjautuvat joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelun avohuollon asiakkuudesta. Tukiperhettä tarvitsevat usein lapset, joiden tukiverkosto on vähäinen. Ammatilliset tukiperheet, joilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan koulutus, ovat erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevia lapsia varten. Lapset ovat tukiperheessä yleensä yhden viikonlopun kuukaudessa ja palvelun tavoitteena on osaltaan edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja vanhempien jaksamista.

- Palveluyksikön toimintaperiaatteet:
Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa aina sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Alaikäisten asiakkaiden kohdalla toimintaamme ohjaa myös YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Toimintaperiaatteemme pohjautuvat SOS-Lapsikylän arvoihin: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.

Toimintaamme ohjaavia lakeja ovat:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja siitä annettua valtioneuvoston asetusta (608/2005)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/215)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Julkisuuslaki (621/1999)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Asiakasmäärät:
 - Perhehoito 10 asiakaspaikkaa
 - Tukiperhepalvelu 40 asiakaspaikkaa
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Keski-Suomen hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö Mari Pelkonen yhdessä lapsikylän johtaja Veli Leskelän kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.

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

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

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä SOS-Lapsikylän verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - SOS-Lapsikylä](#) sekä yksikössä SOS-Lapsikylän Jyväskylän Haapaniemen toimitilan aulassa ilmoitustaululla tulosteena.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Asiakkuus SOS-Lapsikylän palveluissa alkaa, kun hyvinvointialueen työntekijä ottaa yhteyttä palveluyksikköön tai paikkatiedusteluun ja myöntää SOS-Lapsikylän tuottamaa palvelua asiakkaalle. SOS-Lapsikylän palveluja tuotetaan hyvinvointialueiden kanssa voimassa olevien sopimusten mukaisesti. Alihankintaa tai ostopalvelua ei ole palveluissa käytössä.

Rekrytointi- ja valmennusprosessin aikana tutustumme huolellisesti sijais- ja tukiperheisiimme ja mietimme yhdessä perheiden kanssa millaisiin lasten tarpeisiin he pystyvät parhaiten vastaamaan. Pyrimme tarjoamaan tilaajan pyyntöön lapsen tarpeisiin sopivaa perhettä ja olemme aktiivisesti mukana arvioimassa sopivuutta prosessin aikana. Sijoitusprosessin aikana pyrimme varmistamaan, että sijais- ja tukiperhe saa mahdollisimman paljon tietoa päätöksensä tueksi. Panostamme huolelliseen sijoitusprosessiin.

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
Tukiperhepalvelu: Suunniteltu tapaaminen peruuntuu	Mahdollinen	Mikäli tapaaminen peruuntuu, korvaavaa tapaamista voidaan alkaa sopia välittömästi
Perhehoito ja tukiperhepalvelu: sijoitusprosessi, sopivan perhehoitajan/tukiperheen löytyminen	Mahdollinen	Sijoitusprosessin aikana selvitetään perhehoitajan/tukiperheen valmiudet ja lapsen tarpeet.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

SOS-Lapsikylä tukee omalla toiminnallaan hyvinvointialueen palvelujen jatkuvuutta. Tämä tarkoittaa joustavaa palveluntuotantoa, avointa vuorovaikutusta ja osallistumista asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseen soveltuvassa laajuudessa. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai asiakkaan omatyöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien mukaan lukien säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakkaan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän / omatyöntekijän kanssa. Yhteistyö asiakkaan asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityöntekijän / omatyöntekijän kanssa sovitun mukaisesti esimerkiksi puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

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

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Mari Pelkonen, palveluvastaava, mari.pelkonen@sos-lapsikyla.fi, 044 491 5873

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

Poikkeusoloissa valmius ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla resursseja, organisoimalla työvoimaa ja toimimalla kriisivalmiussuunnitelman toimipistekohtaisen ohjeen mukaisesti. Henkilöstön sairastuessa kartoitetaan omien palveluiden työntekijöiden ja esihenkilön saatavuus. Varautumisen taso ja poikkeustilanteissa toiminta on osittain määritelty puitesopimuksissa ja niiden sopimusten osalta noudatetaan sopimusehtoja olosuhteet huomioiden.

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

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
Perhehoito: sijoituksen katkeaminen	Mahdollinen	Yhteistyö ja tiedonvaihto tilaajatahon ja sijaisperheen kanssa, tukitoimet sijaisperheelle
Tukiperhepalvelu: tukiperhesuhde päättyy ennakoimattomasti asiakkaan tai tukiperheen toimesta	Mahdollinen	Tukityö ja yhteistyö tilaajatahon ja asiakkaan kanssa

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

PERHEHOIDON LAATULUPAUKSET:

- Haluamme toteuttaa parasta mahdollista perhehoitoa yhteistyössä eri osapuolten kanssa lasten hyvän hoidon ja huolenpidon takaamiseksi
- Kehitämme ja parannamme toimintaamme jatkuvasti saamamme palautteen ja mittareiden pohjalta.
- Haluamme olla luomassa eettisesti kestäväää ja lapsen edun mukaista perhehoitopalvelua
- Olemme sitoutuneita siihen, että perhehoitoon sijoitetut lapset ja heidän perhehoitoperheensä saavat oman tilanteensa ja tarpeensa edellyttämää tukea.
- Sitoudumme noudattamaan hyvinvointialueiden kumppaneidemme kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia.
- Ymmärrämme, että hyvää perhehoitoa tehdään yhdessä eri osapuolten kanssa kunnioittaen toisten näkemyksiä ja mielipiteitä.
- Panostamme sijaisperheiden laadukkaaseen valmennukseen, ja tarjoamme vain sellaisia perhehoitoperhevaihtoehtoja, joiden aidosti uskomme olevan sijoitetun lapsen ja hänen tilanteensa kannalta paras vaihtoehto
- Haluamme, että toiminnassamme mukana olevat perhehoitajat jaksavat tehtävässään, kehittävät valmiuksiaan ja pystyvät toimimaan pitkäaikaisesti perhehoitajina.
- Kannamme vastuamme ilmoittaa epäkohdista ja huolenaiheista lapsen sijoittajataholle, tarjoten tilanteeseen ratkaisuja.
- Mikäli lapsi tarvitsee tilanteessaan vankempaa hoitoa ja huolenpitoa, kuin mitä hän saa perhehoidossa ollessaan, otamme sen puheeksi ja autamme lapselle sopivamman sijaishuollon ratkaisun löytymisessä.
- Emme tue perhehoitajaa auttamaan lasta vain tässä hetkessä, vaan pyrimme yhteistyössä eri tahojen kanssa siihen, että lapsi saa tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun.
- Yhteistyössä perhehoitajan ja lapsen verkoston kanssa asetamme ja seuraamme lapsen tilanteessa asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista.
- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa.

TUKIPERHEPALVELUN LAATULUPAUKSET

- Tukiperhepalvelussa panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora
- Myönteinen tunnistaminen läpäisee kaikki tukiperhepalvelun prosessit
- Tukiperheemme ovat sitoutuneita
- Tukiperhepalvelumme on vaikuttavaa
- Olemme rohkeasti lapsen puolella

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti SOS-Lapsikylän toiminnan riskejä. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä ja palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain.

SOS-Lapsikylässä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan näihin tekijöihin varautumista ja prosesseja riskien hallinnassa. Keskeistä SOS-Lapsikylän riskienhallinnassa on avoin ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Laatupoikkeamiin käytössä on koko organisaation yhteinen alusta Laatuportti, jonne kuka tahansa työntekijöistä voi ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta. Poikkeamailmoituksen voi tehdä työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. SOS-Lapsikylän verkkosivuilla on kenellä tahansa mahdollisuus ilmoittaa väärinkäyttöepäilyistä anonyymin ilmoituskanavan kautta

Palveluyksiköllä on tiimipalavereita viikoittain, mikä mahdollistaa asioista keskustelemisen säännöllisesti. Lähiesihenkilö kannustaa työntekijöitä poikkeamailmoitusten tekemiseen, pyrkien luomaan näin turvallisen ympäristön vaikeidenkin asioiden käsittelyyn. Poikkeamista tiedotetaan koko tiimiä tiimipalavereissa. Poikkeamista menee tieto tiimin esihenkilölle, kyläjohtajalle sekä organisaation laadusta vastaavalle henkilöstölle. Tiimeissä tehdään poikkeaman käsittelyn myötä omassa tiimissä tarvittavia muutoksia tiimin toimintatapoihin. Organisaatiotasolla toteutetaan riskienarviointia säännöllisesti, ja näidenkin pohjalta tehdään suunnitelma riskien ja epäkohtien korjaamiseksi.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan myös erilaisilla tarkastuslistoilla. Esimerkiksi asiakkaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat. Esimiehille on laatu- ja toimintakäsikirjan yhteydessä uuden työntekijän perehdytyslista, jotta keskeiset toimintaperiaatteet käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi. Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä. SOS-Lapsikylässä on myös yhtenäiset toimintaperiaatteet lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta. Kaikissa toimipisteissä on yhtenäinen, läpinäkyvä ja selkeä toimintamalli lapsen kaltoinkohteluepäilyn selvittämiseksi.

Riskienarviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koottavissa koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan vuosittainen riskienhallinnan suunnitelma. Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä

lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Henkilö, joka havaitsee epäkohdan, tekee asiasta poikkeamailmoituksen, joka tulee lähiesihenkilölle käsiteltäväksi.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää. Perhehoidossa ja tukiperhetoiminnassa perhe kirjaa itselleen ylös lyhyesti poikkeavan tapahtuman ja on yhteydessä omaan SOS-Lapsikylän työntekijään. Tukityöntekijä tekee poikkeamailmoituksen Laatuportti-järjestelmään, jonka kautta asiaa lähdetään käsittelemään, ja sieltä ilmoitus ohjataan lähiesihenkilölle ja tarvittaessa työsuojelutoimikunnan tai säätiön työsuojelupäällikölle. Palveluissa työntekijä tai palveluvastaava tuo poikkeaman esille asiakkaalle ja tämän omalle työntekijälle.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Työntekijöiden vastuulla on tuoda havaitsemansa epäkohdat esille ja esihenkilön vastuulla on arvioida ja toimeenpanna tarvittavat jatkotoimenpiteet. Esihenkilön tehtävä on huolehtia uuden työntekijän perehdytyksen toteutumisesta, jolla varmistetaan, että työntekijällä on tarvittavat tiedot laadukkaan työn tekemiseksi. Toimipisteessä on nimetty työsuojeluvaltuutettu ja varavaltuutetut sekä ensiaputarvikkeista vastaava työntekijä. Vastuualueet päivitetään työntekijöiden vaihtuessa tai tarvittaessa. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

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

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Perhehoidon toimintakäsikirja
Tukiperhetoiminnan käsikirja
Hyvän kohtelun suunnitelma
SOS-Lapsikylä Jyväskylä perhehoidon ja tukiperhepalvelun omavalvontasuunnitelma
Kriisivalmiussuunnitelman toimipistekohtainen suunnitelma

Riskien tunnistaminen

Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen

järjestelmän Laatuportin kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi.

Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan esimerkiksi seuraavia asioita:

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

Ilmoitusvelvollisuus

Esille tulleista epäkohdasta tai epäkohdan uhasta työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asiasta viipymättä esihenkilölle. Ilmoitus tehdään Laatuportin kautta. Mikäli ilmoituksen tekemisen jälkeen asiaan ei tapahdu tarvittavaa muutosta, on työntekijän tehtävä asiasta ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Sote-valvontalain (741/2023) 29 § mukainen ilmoitus on mahdollista tehdä Laatuportin kautta. Asiasta on ohjeistus koko henkilöstölle SOS-Lapsikylän intranetissä. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat Laatuportti-järjestelmässä QR-koodin avulla. Nämä ilmoitukset menevät palveluvastaavalle, kyläjohtajalle sekä laatutiimille.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Työntekijä, asiakas, tukiperhe tai sijaisperhe täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee sekä tapahtumatyyppin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esihenkilölle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimissä.

Riskejä arvioitaessa listataan kaikki kyseiseen teemaan liittyvät riskit, jonka jälkeen jokainen riski arvioidaan sen vakavuuden ja todennäköisyyden osalta. Riskienarvioinnin

toteuttajat listaavat toimenpiteitä vastuuhenkilöineen, millä riskiä voidaan tarvittaessa pienentää tai poistaa. Tämän jälkeen toteutetaan vielä jäännösriskin arviointi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

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

SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä kuukausitasolla, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua välittömästi. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa. Jyväskylän perhehoidon ja tukiperhepalvelun tiimeissä korjaavat toimenpiteet arvioidaan jokaisen poikkeamailmoituksen kohdalla erikseen. Tarvittavat muutokset tehdään työn rutiineihin ja tukityöhön. Muutokset kirjataan työtä ohjaaviin asiakirjoihin. Lähiesihenkilö ilmoittaa muutoksista sähköpostilla ja / tai tiimipalavereissa. Palveluvastaava tai tukityöntekijät tilanteen mukaan informoivat tarvittaessa perhehoitajia ja tukiperheitä, asiakasta ja lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää.

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

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylän toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia. SOS-Lapsikylän perhehoidossa ja tukiperhepalvelussa toimitaan SOS-Lapsikylän toimistotiloissa Haapaniemessä. Tiloissa työskentelee myös muita SOS-Lapsikylän palveluiden työntekijöitä. Tiloihin ei pääse SOS-Lapsikylän ulkopuolisia henkilöitä ilman että heitä päästetään työntekijöiden toimesta sisään.

Perhehoito toteutetaan perhehoitajien omissa kodeissa, joissa sijoitetulla lapsella on oma, ikkunallinen huone. Tukiperheviikonloput toteutuvat tukiperheiden omissa kodeissa. Niin sijaisperheiden kuin tukiperheidenkin kodit käydään tarkastamassa palveluun soveltuviksi valmennusprosessin aikana.

Pääasiassa toimistotiloja käytetään sijais- ja tukiperheiden valmentamiseen, hallinnolliseen työhön, tiimityöskentelyyn ja välilliseen asiakastyöhön. Asiakasneuvotteluja pidetään niin hyvinvointialueen, sijais- ja tukiperheiden sekä asiakkaiden kotona kuin myös SOS-Lapsikylän tiloissa.

Kiinteistöpäällikkö vastaa SOS-Lapsikylän kiinteistöihin liittyvästä kokonaisuudesta. SOS-Lapsikylä Jyväskylän kiinteistöstä vastaa kiinteistöpäällikkö Simo Lönnroth.

Yhteystiedot: Simo Lönnroth, kiinteistöpäällikkö

Sähköposti: simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi

Puh. (+358) 40 524 0008

Kiinteistöhuollosta vastaa TL-Maint Oy

Yhteystiedot: Päivystys 02 0762 2480 (24h)

Työpaikkaselvitys on toteutettu vuonna 2024 yhteistyössä Terveystalon kanssa

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Mari Pelkonen, palveluvastaava, mari.pelkonen@sos-lapsikyla.fi, 044 491 5873
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäällikkö/tietosuojavastaava
sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

Palveluiden ajantasainen dokumentaatio toteutetaan Nappula-tietojärjestelmään. Nappulan käyttöoikeudet työntekijä saa Nappulan pääkäyttäjältä. Sijaisperheet kirjaavat myös Nappulaan niin sanotun tietoturvallisen etätyöpöydän kautta ja tukiperhepalvelussa tukiperheet raportoivat tietoturvallisen Väylä-linkin kautta. Henkilökunnalla on käytössään vain niiden asiakkaiden tiedot, joiden kanssa työskennellään. Palveluvastaava huolehtii siitä, että tunnukset poistetaan, kun henkilö ei enää niitä työssään tarvitse.

Jos henkilökunta havaitsee mitä tahansa tietoturvariskejä, on hän välittömästi yhteydessä palveluvastaavaan/kylänjohtajaan sekä tietoturvavastaavaan. Asiakastietoja ei arkistoida vaan kaikki asiakirjat lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle / omatyöntekijälle asiakkuuden päättyessä. Asiakirjojen toimittamisesta vastaa tukiperhepalvelussa ohjaajat ja muissa palveluissa palveluvastaava. Kun hyvinvointialue on vastaanottanut asiakasdokumentaation, poistetaan kaikki asiakkaan tiedot Nappula-järjestelmästä ja niin ikään työpuhelimesta.

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuoja-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuoja-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 tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

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

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

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

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

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on

dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

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

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

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

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

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

- Asiakastietojärjestelmään perehdytetään työntekijän aloittaessa. Tarvittaessa pääkäyttäjä auttaa toimipisteen esihenkilöä henkilöstön perehdytyksessä.

- Ensisijaisesti koulutus ja neuvonta tulee organisaation pääkäyttäjältä, mutta myös tietojärjestelmän toimittaja ohjeistaa ja vastaa käyttöön liittyviin kysymyksiin asiakastuen kautta.
- Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiä ovat kehittämispäälliköt, 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 palveluvastaava Mari Pelkonen.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

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

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

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

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Ohjeistuksia muutetaan säännöllisesti valtakunnallisten ja alueellisten suositusten mukaisesti. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään siten, ettei tulla työpaikalle tai palavereihin sairaana tai oireisena. Työntekijöillä on omat henkilökohtaiset puhelimet ja kannettavat tietokoneet etätöön mahdollistamiseksi. Asiakkaita ja sidosryhmiä tiedotetaan valtakunnallisista ohjeistuksista, jotka koskevat SOS-Lapsikylän toimintaa.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja noudattamalla ohjeita. Vakituksille työntekijöille on tarjolla influenssarokote.

Toimistotilojen siivous toteutuu kolmen viikon välein ostopalveluna. Tarvittaessa siivouksien määrää lisätään.

Perhehoidossa ja tukiperhepalvelussa sijais- ja tukiperheet huolehtivat lapsen hygieniasta. Tuki- ja sijaisperheille maksetaan kulukorvausta, jota on tarkoitus käyttää hygieniakustannuksiin.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta terveydenhuollon ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä. Perhehoitaja huolehtii lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä ja seuraa annettuja lääkehoidon ohjeita. Organisaatiossa on laadittu yhteinen, turvallista lääkehoitoa ohjaava asiakirja, joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä.

Tukiperhepalvelussa lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen lääkehoidosta. Tukiperhe huolehtii tukikäyntien aikana lapsen lääkehoidosta lapsen vanhempien antaman ohjeistuksen mukaisesti.

SOS-Lapsikylän työntekijät eivät jaa eivätkä annostele palveluissa olevien lasten lääkkeitä. Jyväskylän toimipisteessä ei ole lääkkeitä eikä työntekijöillä ole lääkkeenantolupaa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Perhehoidossa ja tukiperhepalvelussa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Haapaniemen toimistotilojen ensiapuvälineiden päivittämisestä vastaa tukiperhepalvelun sosiaaliohjaaja Seija Koskinen, seija.koskinen@sos-lapsikyla.fi, 044 7410 625

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
Yksintyöskentely	Mahdollinen	Yksintyöskentelyohje
Kodin turvallisuus	Mahdollinen	Valmennuksen aikana käydään tarkastamassa koti, perhehoidossa sijoittava taho tarkastaa kodin ennen sijoitusta, tukityön aikana otetaan puheeksi kodin turvallisuus
Asiakaskohteisiin liikkuminen	Mahdollinen	Riittävä aika siirtymisiin, siirtymien suunnittelu, vireystilan hallinta, auton tarkastus, liikenneturvallisuuden huomiointi
Palvelua ei osteta	Mahdollinen	Vaikuttamistyö
Dokumentaation riittämättömyys	Mahdollinen	Kirjaamiskäytännöistä sopiminen, aikatauluttaminen, osallistava kirjaaminen

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.

Perhehoidon tiimissä työskentelee yksi perhehoidon ohjaaja (yhteisöpedagogi AMK) ja tukiperhepalvelussa yksi sosiaaliohjaaja (sosionomi AMK) sekä lisäksi palveluvastaava (sosiaalityöntekijä YTM) on osana molempien palveluiden tiimejä. Vuokratyövoimaa, sijaisia tai alihankintaa ei käytetä lainkaan. Kaikki työntekijät vastaavat puitesopimusten vaatimuksia koulutukseltaan ja työkokemukseltaan.

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 korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaotteen 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 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, tietosuojan 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 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 riittävyyttä 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 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 yksilötapaaamisilla.

Riskienhallinta

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Osaamisen ylläpito	Mahdollinen	Täydennyskoulutukset
Väliaikainen henkilöstövaje	Mahdollinen	Työtehtävien uudeellenjako tarvittaessa

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Mari Pelkonen, palveluvastaava, mari.pelkonen@sos-lapsikyla.fi, p. 044 491 5873
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaavan lakisääteisenä (739/2023) tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan neuvontapalvelu on puolueetonta ja maksutonta. Se kattaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen, mutta ei Kelan, TE-toimiston, talous- ja velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluja.

Yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080.

Puhelinaika maanantaista torstaihin klo 9–11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaaminen sovitaan etukäteen.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä

varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi -

Sosiaaliasiavastaava.

- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava työskentelee seuraavien asioiden hyväksi:

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

Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiisi tai hoitosi toteutumiseen, ei ota kantaa, onko hoidossasi tapahtunut potilasvahinko, eikä tulkitse potilasasiakirjosi sisältöä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Toiminta on määritelty laissa 739/2023; Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Potilasasiatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen.

Potilasasiavastaavan tavoittaa numerosta p. 014 269 2600

- Maanantaisin ja tiistaisin klo 11–15
- Torstaisin ja perjantaisin klo 8–12

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

[potilasasiavastaava\(at\)hyvaks.fi](mailto:potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi)

Tapaamisista sovitaan aina erikseen. Neuvontapalvelu on maksutonta.

- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:
Mari Pelkonen, mari.pelkonen@sos.lapsikyla.fi, p. 044 491 58732 ja
kylänjohtaja Veli Leskelä veli.leskela@sos-lapsikyla.fi, p. 050 5955 004

Muistutuksiin vastataan aina mahdollisimman pian, mutta viimeistään kuukauden kuluessa

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määräjän 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.

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)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan osallisuuden toteutumattomuus	Mahdollinen	Perhehoito: Vertaisryhmät, osallistava kirjaaminen, palautteen kerääminen Tukiperhepalvelu: Lapsen osallistuminen raportointiin, palautteen kerääminen

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 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. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

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

Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Säätiön oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

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

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt selvitetään heti poikkeaman syntyessä tarkastelemalla prosesseja ja toimintamalleja. Palveluiden rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta ja arviointia tapahtuu esimerkiksi tiimipalavereissa, työnohjauksessa sekä asiakastyössä. Ulkoiset ja sisäiset auditoinnit ovat oleellisia tilaisuuksia arvioida palveluiden kehittämisen tarpeita ja näiden pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmat. Kehittämistoimet kirjataan esimerkiksi tiimimuistioihin ja omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Kehittämistoimista on vastuussa palveluvastaava sekä tiimin työntekijät. Kehittämistoimet on aikataulutettu vuodelle 2025.

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
Perhehoito ja tukiperhepalvelu: Poikkemailmoitusten käsittely	heti	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluva staava
Perhehoito: hoito- ja kasvatussuunnitelmien teko asiakassuunnitelman jälkeen	heti	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluva staava
Tukiperhepalvelu: laskutuksen kehittäminen	vuosi 2025	tiimi ja palveluvastaava	tukipalvelut, tiimi ja palveluva staava
Perhehoito ja tukiperhepalvelu: Puitesopimusten vaatimusten noudattaminen	heti	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluva staava

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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