

Omavalvontasuunnitelma

**SOS-Lapsikylä Kuopio,
perhehoito**

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
SOS-Lapsikylä Kuopio, perhehoito	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.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	15
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	19
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	24
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	24
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	24
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	25
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	25
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	25

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- SOS-Lapsikylä Kuopio perhehoito
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.28
- Yhteystiedot: Kipparinkatu 1 A 11, 70840 Kuopio
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Maarit Korhonen, va. palveluvastaava, 044 796 1080, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Toimeksiantosuhteinen perhehoito
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Perhehoidon ja tukiperhepalvelun toimisto ja tapaamisasunto sijaitsevat Kuopiossa Lehtoniemen kaupunginosassa Kipparinkadulla kerrostalossa.
- Palveluja tuotetaan: Läsnä- ja etäpalveluna
- Palveluyksikön toiminta-ajatus:

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.

Perhehoidon tukityö on jaettu vankkaan tukeen (sijoitus kestänyt alle vuoden) sekä perustukeen. Tukityössä syvennetään perhehoitajan valmiuksia sekä perhehoitajan ja lapsen välistä kiintymyssuhdetta. Tukityötä tarjotaan perheen tarpeiden mukaisesti. Tarjoamme täydennyskoulutuksia ja työnohjausta perhehoitajille, sekä järjestämme sijaishoitajan lapsille perhehoitajien vapaiden ajaksi. Tukityötä tekee pääasiassa perhehoidon ohjaaja sekä sosiaalityöntekijä tarvittaessa 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 ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivittämällä.

Perhehoidon viitekehys muodostuu dialogisuudesta, ammatillisuudesta, kiintymyssuhdeperustaisuudesta sekä terapeuttisuudesta. Näiden lisäksi toimintaa ohjaavat Myönteinen tunnistaminen ja Place-asenne. Näitä valmiuksia tukevat mm. täydennyskoulutukset, työnohjaus sekä perhekohtaiset tapaamiset.

- Asiakasmäärät:
Toimeksiantosuhteinen perhehoito: 40 asiakaspaikkaa
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:
Pohjois-Savon hyvinvointialue
Etelä-Savon hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot: 1/1

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 Kipparinkadun toimistolla ja tapaamisasunnolla kansiossa, joka on kaikkien nähtävillä.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Lapsen sijoittaminen perhehoitoon tapahtuu sosiaalihuollon lainsäädännön ja lastensuojelulain mukaisesti. Asiakkaan pääsy tarvittavan palvelun piiriin varmistetaan perusteellisella lapsen tarpeiden arvioinnilla ja sijoitusprosessin hyvällä suunnittelulla. Lapselle etsitään paras mahdollinen perhehoitaja. Sijoitus tehdään lapsen edun mukaisesti ja sen tulee perustua huolelliseen harkintaan sekä perhehoitajan valmiuksiin. Perhehoitajiksi hyväksytään vain valmennetut ja tehtävään soveltuviksi arvioidut henkilöt. Sijoituksen onnistumista ja lapsen hyvinvoinnin toteutumista seurataan ja valvotaan.

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
Sopivaa sijaisperhettä ei löydy lapselle	4 (asteikko 1-5)	Valmennetaan erilaisia perheitä eri puolilla toiminta- aluetta
Perheiden sijainti laajalla alueella	3 (asteikko 1-5)	Matka-aikojen ennakointi ja aikataulut. Etätukityön hyödyntäminen

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 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. Perhehoidon tukityöntekijät tekevät tarvittaessa yhteistyötä perhehoitajan rinnalla varhaiskasvatuksen ja koulun kanssa sekä terveydenhuollon ja kuntoutuksen palveluissa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: va. palveluvastaava Maarit Korhonen 044 796 1080 maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi.
- Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma.

Sijaisperheille on nimetty vastuutyöntekijät, jotka huolehtivat tarpeen ja sopimuksien mukaisen tukityön toteuttamisesta. Vastuutyöntekijän äkillisten poissaolojen aikana pyritään tukityö toteuttamaan sijaistamalla tiimin sisällä. Itä-Suomen alueella Kuopio-Savonlinna-Joensuu toimitaan tiiviissä yhteistyössä ja tukea poikkeustilanteissa on saatavilla koko lapsikylän alueelta.

SOS-Lapsikylässä on laadittu säätiötasoinen toimintaohje äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi. Ohje koskee palveluliiketoiminnassa tehtävää välttämätöntä asiakaspalvelutyötä, jotta turvataan henkilöstömitoitus ja laadun toteutuminen kaikissa tilanteissa. Pitkien sairaspöissaolojen vuoksi tukityössä tai palveluissa olevista katkoksista ilmoitetaan aina välittömästi asiakkaalle ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tuossa yhteydessä neuvotellaan ja sovitaan siitä, kuinka poissaolon aikana palvelut järjestetään.

[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
Henkilöstön pitkät poissaolot	1 (asteikko 1-5)	Työpari- ja tiimityön avulla useampi työntekijä tuntee perheet.
Sijoituksen katkeaminen	2 (asteikko 1-5)	Merkityksellinen tukityö. Perheiden valmentaminen ja teemojen käsittelyn jatkaminen tukityössä. Riittävä tiedonsaanti sijoituskyselyiden yhteydessä.
Perhehoitajan sairastuminen	1 (asteikko 1-5)	Keskustelu ennakoon perhehoitajan kanssa, miten sairastumistilanteissa toimitaan. Lapsilla on nimetty ja koulutettu sijaishoitaja, jota tarpeen mukaan hyödynnetään.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta palvelun laadusta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden ja laadun varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Perhehoidossa ja tukiperhepalveluissa palvelun laatua ja tasavertaisuutta varmistetaan SHQS- laatusertifikaatin mukaisilla ulkoisilla ja sisäisillä auditoinneilla.

SOS-Lapsikylässä riskienhallinnan prosessin toimintatavoista on sovittu, jonka avulla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienarviointi toiminnassa on säännöllistä ja suunnitelmallista. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain.

Työntekijöiden tehtävänä on havainnoida riskejä ja tuoda ne esille. Esihenkilön tehtävänä on arvioida riskit. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

SOS-Lapsikylässä seurataan ja kerätään aktiivisesti laatupoikkeamia ja läheltä piti tilanteita. Poikkeamat kirjataan ja käsitellään organisaation ohjeistuksen mukaisesti sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Laatupoikkeamien teon ohjeistus on osana työntekijän perehdytystä. Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista. Ilmoituksen voi tehdä työntekijä tai asiakas. Poikkeamaraportointi on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamia kerätään mm seuraaviin osa-alueisiin liittyen: asiakasprosessi, asiakasturvallisuus, palo- ja toimitilaturvallisuus, tietoturva- ja tietosuoja, työturvallisuus. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus ja asiakkailta on mahdollisuus tehdä muistutus. Kerromme asiakkaille oikeudesta muistutusmenettelyyn.

Laatulupauksemme:

- Palveluiden laadun ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa laadunvalvontaa, perhehoitajien tukemista ja asiakaslähtöistä työtettä. Teemme parasta mahdollista perhehoitoa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa lasten turvallisen kasvun ja kehityksen takaamiseksi, esimerkiksi SOS-Lapsikylän työntekijä osallistuu lapsen asiakassuunnitelmanneuvotteluihin.
- Noudatamme hyvinvointialueiden kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia. Järjestämme vuosittain kolmikantaneuvottelun, jossa perheen

tukityöntekijä, perhehoitaja ja lapsen vastuusosiaalitekijä käyvät läpi palvelua raamittavat sopimukset ja keskinäiset roolit sekä vastuut.

- Keräämme palautetta vähintään kerran vuodessa ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta. Puutemme havaitsemiimme epäkohtiin ja otamme ne rohkeasti puheeksi. Pyrimme omalla avoimella työskentelyllä luomaan luottamuksellista suhdetta perhehoitajiin sekä yhteistyökumppaneihin.
- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee lapsen edun mukaisen toiminnan ja SOS-Lapsikylässä toimitaan asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Tarjoamme perhehoitoon sijoitetuille lapsille ja perhehoitajille heidän tilanteensa ja tarpeidensa edellyttämää tukea.
- Lähtötilanteesta riippumatta luotamme lapsen mahdollisuuksiin kuntoutua. Tuomme näkyväksi lapsen ja perhehoitajien välisessä suhteessa tapahtunutta kehitystä esimerkiksi hoito- ja kasvatussuunnitelman avulla.
- Käytämme perhehoitajien ennakkovalmennuksena PRIDE-valmennusta tai perhekohtaista valmennusta.
- Sijoitusprosesseissa lapsen tarpeet ja etu ovat aina ensisijaisia toiminnassamme.
- Perhehoitajien jaksamista ja valmiuksien kehittymistä tuetaan yksilöllisellä tukityöllä, työnohjauksella, koulutuksilla, vapaapäivien mahdollistamisella sekä vertais- ja virkistystapahtumilla.
- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa. Tuemme perhehoitajia lapsen oman elämänhistoriansa käsittelyssä yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Jokaiselle sijoitetulle lapselle annetaan Minun kirjani, oman elämäntarinan kokoamiseen ja ymmärtämiseen.
- Järjestämme lapsille Kirahvi-, Mäyrä- ja SOS-kehittäjänuoret osallisuusryhmiä.
- Jos lapsen vointi tai olosuhteet vaativat lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen varmistamiseksi sellaista sijaishuoltoa, mitä ei voida toteuttaa nykyisessä perheessä, 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.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Kuopion toimistotilat sijaitsevat osoitteessa Kipparinkatu 1 A 11, 70840 Kuopio. Samaa toimistotilaa käyttävät perhehoidon, tukiperhepalvelun ja ehkäisevän työn työntekijät. Tapaamisasunto on osoitteessa Kipparinkatu 1 A 3, 70840 Kuopio.

Tapaamisasunto on tarkoitettu lasten ja heidän läheistensä tapaamisiin tuettuna, valvottuna tai itsenäisesti. Tapaamisasuntoa voidaan käyttää myös vertaistoiminnan, neuvottelujen ja työnohjauksien järjestämiseen. Tapaamistiloista löytyy pelastautumisohjeet ja omavalvontasuunnitelma.

Perhehoitajat toimivat omissa asunnoissaan tai vuokralla SOS-Lapsikylän omistamissa asunnoissa. Jokaisella sijoitetulla lapsella tulee olla oma huone tai oma tila ikä- ja kehitystason mukaisesti. Jokaisen sijoitetun lapsen osalta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi ja hyväksyy asumistilat.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
palveluvastaava Maarit Korhonen, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi, 044 796 1080
- 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 tietosuojasetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuojasetuksen 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 hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemislä.

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

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

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

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

uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin.

- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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. Kuopion perhehoidon ja tukiperhepalvelun toimipisteessä sen toteutumisesta vastaa Maarit Korhonen.

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

Toimipisteellä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Työntekijän sairastuessa lievästi (esim. nuha tai yskä) etätyö on mahdollista. Sairastapauksissa työntekijä on viipymättä yhteydessä esihenkilöön henkilöstön Kotipiha-intranetissä olevan henkilöstöhallinnan ohjeistuksen mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Tukityöntekijät ohjaavat ja neuvovat perhehoitoperheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Mikäli perhehoitoperheessä on tarttuvaa tautia, arvioidaan aina tilannekohtaisesti tukityökäynnin toteutus.

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.

Tukityöntekijät ja toimistotilat:

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojaus- ja siivoukseen. Ohjeistuksia muutetaan säännöllisesti valtakunnallisten ja alueellisten suositusten mukaisesti. Työterveys ohjeistaa tarvittaessa sairastapauksissa.

Toimipisteen tilojen siivouksesta huolehtii kerran kuukaudessa ulkopuolinen siivousyritys. Tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Toimistiloissa on pyykkikone toimipisteen tekstiilien pesua varten.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluysiköissä ei ole lääkehoitoa. Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä. Organisaatiossa on laadittu turvallista lääkehoitoa ohjaava lääkehoitosuunnitelma (4.5.2022), joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä.

Toimipisteessä ei käsitellä lääkkeitä eikä lääkehoidon vastuuhenkilöä ole tarpeen nimetä. Toimipisteen ensiapulaukut ja sammutuspeitteet ovat toimistossa ja tapaamisasunnossa. Ensiapulaukut on merkitty opastetarroilla em. tiloihin. Sammutuspeitteet löytyvät tilojen keittiöistä. Yksikön autossa on ensiapulaukku. Retkillä ja tapahtumissa on mukana miniensiapupakkaus.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluissa ei käytetä lääkinällisiä laitteita

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
Perhehoitaja ei pysty vastaamaan lapsen tarpeisiin	2 (asteikko 1-5)	Avoin keskustelu PRIDE-valmennuksessa ja tukityössä perheen valmiuksista. Ammattitaito puuttua tilanteisiin tarvittaessa.
Tukityön sisältö ei palvele tuen tarvetta	3 (asteikko 1-5)	Tukityön laadullisen sisällön kehittäminen paremmin tukityötä tukevaksi. Työtä tukevien menetelmien suunnittelussa huomioidaan paremmin käyttötarkoitus.
Aggressiivisten asiakkaiden kohtaaminen	1 (asteikko 1-5)	Suunnitelman tekeminen tilanteisiin. Avoin yhteistyö hyvinvointialueen kanssa.

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.

SOS-Lapsikylä Kuopion perhehoidon palvelussa työskentelee kolme sosiaaliohjaajaa (kaksi sosionomi AMK ja yksi yhteisöpedagogi AMK), sosiaalityöntekijä ja palveluvastaava (sosionomi (YAMK)).

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 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 suositteijoille. Hakijan rikostaustaotteensa tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset ja soveltuvuus tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

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

Perehdytyksessä hyödynnetään SOS-Lapsikylän sähköistä oppimisympäristöä Kyläkoulua. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kyläkoulussa.

Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla.

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. Tiimikohtaisia koulutuksia toteutetaan toiveiden, tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan. 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 työtyytyväisyyskysely Pulssilla kahdesti vuodessa palautetta, joka käsitellään sekä tiimeittäin että koko säätiön tasolla. Lisäksi kerran vuodessa toteutetaan laajempi työntekijäymmärrystä 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. 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 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
Ei saada rekrytoitua vaaditun koulutuksen omaavia henkilöitä	3 (asteikko 1-5)	Pito- ja vetovoimatekijöiden kehittäminen esim. palkkaus, työpaikkailmoituksen näkyvyys, edut, etätyömahdollisuus, sopivat resurssit.
Henkilöstön pitkät tai samanaikaiset poissaolot	1 (asteikko 1-5)	Tiimikäytänteet, työparityö ja kirjaaminen. Etäyhteyksien hyödyntäminen. osittainen sairausloma. Avoin yhteistyö hyvinvointialueen kanssa.
Perhehoitaja ei ymmärrä traumataustan vaikutusta lapsen käyttäytymiseen.	2 (asteikko 1-5)	Moniammatillisen tiimin tuki, työparityöskentely, täydennyskoulutus.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Maarit Korhonen, 044 796 1080, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Pohjois-Savon hyvinvointialue sosiaaliasiavastaavat Räsänen Teuvo ja Nissinen Antero, puhelinaika arkisin kello 9-11.30 puhelin 044 461 0999, sähköposti sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi
Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Pohjois-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastaavat: Anttonen Kristiina, Autio Raija, Kivari Arja ja Paldanius Mervi. Puhelinaika arkisin kello 9-11.30. KYS potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0511, Perusterveydenhuollon ja yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0850.

Sähköpostiosoitteet kyspotilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi ja potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Potilasasiavastaava antaa lisätietoja oikeuksistasi terveydenhuollossa tai ohjaa, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun.

Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava.

- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palveluvastaava Maarit Korhonen, 044 796 1080, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi, Lapsikylän johtaja Johanna Kähkönen, 044 756 2017, johanna.kahkonen@sos-lapsikyla.fi

Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. SOS-Lapsikylässä on laadittu Perhehoidon hyvän kohtelun suunnitelma. SOS-Lapsikylässä on toimintaohje lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta, jota noudatetaan kaikissa toimipisteissä.

Lapsen hoito perustuu aina lapsen asiakassuunnitelmaan. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman ja määrittää asiakassuunnitelman neuvotteluun osallistujat. Pääsääntöisesti neuvotteluihin osallistuvat lapsen vanhemmat / huoltajat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, SOS-Lapsikylän työntekijä sekä mahdollisuuksien mukaan lapsi (ikätaason mukaisesti). Jos lapsen osallistuminen ei ole mahdollista, hänen mielipiteensä selvitetään muutoin ja häntä tiedotetaan neuvottelussa sovituista asioista.

Asiakassuunnitelmaa täydennetään SOS-Lapsikylässä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Suunnitelmassa kuvataan, millä keinoin lapsen arjessa asiakassuunnitelman tavoitteisiin pyritään. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan osallistuvat lapsi ikätason mukaisesti, perhehoitajat ja SOS-Lapsikylän perhehoidon tukityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen mukaan pyydetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja lapsen syntymävanhemmat. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista arvioidaan vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lapsille kerrotaan ikätason mukaisesti hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisestä ja heidän omista näkemyksistään keskustellaan jo ennen suunnitelman laatimista. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista seurataan tukikäynneillä. Suunnitelma toimitetaan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijälle ja tallennetaan lapsen asiakirjoihin.

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

SOS-Lapsikylässä koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan sen toteutumista. Organisaation verkostoissa käsitellään ja kehitetään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin. Lapsilla on oikeus saada tietoa hänen asiakasasiakirjoistaan sekä osallistua asiakirjojen laadintaan ikä- ja kehitystason mukaisesti. SOS-Lapsikylässä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä ja he osallistuvat dokumenttien laadintaan mahdollisuuksien mukaan.

Lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista perhehoidossa tuetaan perhehoitajien täydennyskoulutuksilla, työnohjauksessa ja tukityössä. Lapsen oma mielipide ja toivomukset on huomioitava arjessa ja hänen yksityisyyttään on kunnioitettava. Lasta kannustetaan vaikuttamaan omiin asioihin ja osallistumaan neuvotteluihin. SOS-Lapsikylässä on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Perhehoidon tukityön työntekijät voivat konsultoida lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksistä organisaation lakimestä. SOS-Lapsikylällä on lapsia ja nuoria varten LakiApuu-palvelu, jonka lähtökohtana on turvata lapsen oikeuksien toteutuminen ja riittävän varhaisen avun saaminen. Palvelussa lapset saavat maksuttomasti tukea ja ohjeita suoraan juristilta ja palvelu on tarkoitettu 12-17-vuotiaille.

Lapsilla on oikeus ilmentää omaa sukupuoltaan. Perhehoitajia tuetaan ja ohjataan lasten sukupuolisensitiivisyyteen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa käytettävissä esimerkiksi psykologin konsultaatio. Kasvatuksessa ei vahvisteta stereotyyppisiä sukupuolirooleja. Asiasta keskustellaan ennakkoluulottomasti ja avoimesti.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Yhteydenpidon rajoittamisesta tekee päätöksen lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista. SOS-Lapsikylässä on laadittu perhehoidon päivystyksen ohje akuutteja perhehoidon asioita varten. SOS-Lapsikylässä on palvelukohtainen menettelyohje asiakasväkivallan uhkaan varautumiseen ja hallintaan.

SOS-Lapsikylässä on nollatoleranssi kaikenlaiselle epäasialliselle käyttäytymiselle. Lapsia ja heidän läheisiään sekä perhehoitajia on tiedotettu, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Kaikilla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli on tyytymätön kohteluun. Asiakkaalle annetaan

QR-koodi tai työntekijä kirjaa suullisen muistutuksen Laatuporttiin. Perhehoitajien käytössä on Extranet, josta löytyvät ajantasaiset yhteystiedot ja vastuuhenkilöt. Yhteystiedot ovat myös kaikkien nähtävissä SOS-Lapsikylän nettisivuilla. Muistutuksesta laaditaan aina kirjallinen vastaus. Ilman muistutustakin huomiota kiinnitetään ja reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi tapahtuman vaatimalla tavalla joko puhelimitse tai järjestämällä tapaaminen.

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 ja muut työntekijät ohjeistavat tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sijoitettujen lasten yhdenvertaisuus ei toteudu	1 (asteikko 1-5)	Avoin keskustelu tukityössä. Tuoda epäkohtia esille sosiaalityöntekijälle. Valtakunnallinen vaikuttamistyö
Välimatkat estävät osallistumasta vertais- ja virkistystoimintaan	2 (asteikko 1-5)	Pidetään vertais- ja virkistystoimintaa usealla paikkakunnalla. Etäyhteyksien hyödyntäminen.
Sijoitetuilla lapsilla riittämätön tieto omista asioista ja oikeuksistaan	3 (asteikko 1-5)	Tukityössä lisätään tietoisuutta. Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

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

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

Poikkeamien käsittelyyn on olemassa prosessi, jossa juurisyyanalyysin kautta pyritään löytämään poikkeaman/vaaratilanteen taustalla olevat tekijät ja keinot vaikuttavat niihin.

Joskus ne ovat yksikön omana toimintana korjattavia asioita ja joskus ne vaativat koko organisaationtasoisia korjaavia tai täsmentäviä toimenpiteitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyysanalyysi. 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

Muistutukset, epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään mahdollisemman nopeasti tilanteeseen sopivalla kokoonpanolla sekä suunnitellaan tarvittavat välittömät toimenpiteet. Ilmoitukset käsitellään koko henkilöstön kanssa seuraavassa yhteisessä tiimissä. Henkilöstön kanssa pohditaan ja suunnitellaan toimenpiteet vastaavien tilanteiden välttämiseksi jatkossa. Palveluvastaava vastaa prosessin etenemisestä sekä toimenpiteiden seurannasta ja siirtymisestä osaksi palvelun omavalvontaa.

Asiakaspalautekoosteet käsitellään tiimeissä kaksi kertaa vuodessa. Sekä valtakunnallisen että paikallisen palautteen perusteella kehitetään toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä selvitetään juurisyysanalyysillä poikkeamailmoitusta käsitellessä. Poikkeamat käsitellään tiimeissä kuukausittain. Poikkeamien perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulu kirjataan poikkeamailmoitukseen. Vastuuhenkilö ja aikataulu määräytyvät toimenpiteiden mukaan.

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
Väkivalta ja sen uhka koulutus	kevät 2025	Maarit Korhonen	5/25
Keskustelu perhehoitajien mahdolliseen sairastumiseen liittyen	vuoden 2025 loppuun mennessä	Tukityön-tekijä	12/25
Tunnettyöskentelyn ohjaaja koulutus	6/25	Kaikki	12/25
Tuen suunnitelma lomakkeen kehittäminen	10/25	Anne Suvela	10/25

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.