

Omavalvontasuunnitelma

Oulun SOS-Lapsikylän perhehoito

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
Oulun SOS-Lapsikylän 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.....	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	26
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	27
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	27
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	27

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 Oulu, perhehoito**
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.40
- Yhteystiedot: **Metsänkuninkaantie 12 A 3, 90250 Oulu**
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: palveluvastaava Maria Tikkaaja, p. 044 761 4160, sähköposti: maria.tikkaaja@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: **Toimeksiantosuhteinen perhehoito**
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: **SOS-Lapsikylä Oulu** Palveluja tuotetaan: **Hyvinvointialueille**
- 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.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet:
SOS-Lapsikylä Oulu tuottaa vahvasti tuettua perhehoitoa niille lapsille, jotka eivät voi kasvaa oman perheensä kanssa. SOS-Lapsikylä antaa sijaisperheilleen vahvaa ja monipuolista tukea koko lapsen sijoituksen ajan. Sijaisperheiden tuen tarpeet vaihtelevat lapsen ja hänen verkostonsa muutosten mukaisesti. Perhehoidon tuessa keskeistä on sen räätälöitävyys sekä sijaisperheiden yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen tukea suunniteltaessa. Meillä on valmius tarjota palvelupaketteja perhekuntoutuksen, perhehoidon ja jälkihuollon palvelujatkumona.

Toimimme työssämme ripeästi ja tehokkaasti. Yhteydenpito asiakasperheisiin on tiivistä ja ehdottoman luottamuksellista. Tukityö räätälöidään asiakkaidemme tarpeiden mukaisesti ja arjen haasteisiin kyetään vastaamaan nopealla aikataululla. Toimintaperiaattemme on asiakkaita ja yhteistyökumppaneita kunnioittavaa. Olemme helposti lähestyttävä palveluntuottaja. Työtämme ohjaa dialogisuus, kumppanuus, avoimuus ja ratkaisukeskeisyys. Asiakkaidemme hyvinvointi ja osallisuus ovat meille tärkeitä asioita.

SOS-Lapsikylätoiminnan arvot ovat:

- Rohkeus: me toimimme. Kehitämme innovatiivisesti toimintaamme. Uskallamme kyseenalaistaa, oppia ja toimia lasten ja nuorten parhaaksi.
 - Sitoutuminen: pidämme lupauksemme. Rakennamme lapsille ja nuorille hyvää elämää. Arvostamme kestäviä suhteita yhteistyökumppaneihimme.
 - Luottamus: uskomme toisiimme. Kunnioitamme toistemme osaamista ja edistämme avointa vuorovaikutusta.
 - Vastuullisuus: olemme luotettavia kumppaneita. Suurin vastuumme on taata lasten ja nuorten hyvinvointi ja hyvä huolenpito. Toimimme vastuullisesti hyvinvointialueiden, lahjoittajien ja muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa.
 - Vaikuttavuus: lisäämme hyvinvointia. Saamme aikaan haluttuja muutoksia ja tuotamme arvoa asiakkaillemme.
- Asiakasmäärät: **toimeksiantosuhteinen perhehoito 80 asiakaspaikkaa**
 - Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: **Pääasiassa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue**

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: **28.2.2025** ja versiomerkinnot: **Täydennä**

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 **osoitteessa Metsänkuninkaantie 12 A 15.**

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hävitään paikkakyselyssä kilpailijalle	Suuri	Nopea reagointi paikkakyselyihin ja tilaajan suuntaan
Tilaajan toive ja sijaisperheen maantieteellinen sijainti eivät kohtaa	Suuri	Valmennetaan erilaisia perheitä Pohteen eri alueilta.
Tilaajan toive ja sijaisperheen valmiudet eivät kohtaa	Suuri	Tunnetaan omat sijaisperheemme hyvin, ja kiinnitetään huomioita mätsäykseen, valmennetaan perheet hyvin ja valmennetaan erilaisia perheitä.

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.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: palveluvastaava Maria Tikkaola, p. 044 761 4160, sähköposti: maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi

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

SOS-Lapsikylän valmentamat sijaisperheet ovat sitoutuneet tehtäväänsä ja huolehtivat sijoitetun lapsen päivittäisestä perushoidosta ja hyvinvoinnista. Yksittäisen tukityöntekijän mahdollinen poissaolo ei vaikuta lapsen saamaan hoivaan ja huolenpitoon. Muissa yleisissä asioissa toimintayksikössä on huomioitu työntekijöiden mahdolliset poissaolot sekä lomat niin, että työntekijät eivät ole lomalla yhtä aikaa ja jokaisella paikalla olevalla työntekijällä on tarvittava tieto käytännön asioista. Perhehoitajien tarvitsemaa neuvontaa ja ohjausta varten on aina työntekijä saatavilla.

[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
Koko työyhteisö sairastuu niin, että kaikki ovat samaan aikaan pois töistä.	Pieni	Työt ja lomat on järjestelty niin, että perhehoitajat saavat aina apua tarvittaessa. Organisaatiossa on käytössä hybridityömalli ja etäyhteys ja etätapaamiset ovat mahdollisia.
Hävitään tarjouskyselyissä kilpailijalle eikä uusia sijoituksia saada	Kohtalainen	Jos uusia sijoituksia ei saada, niin arvioidaan mistä tilanne johtuu ja tehdään sen mukaisia muutoksia toimintaan.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupauksemme:

LAPSI

- Lapsi pääsee perheeseen, jolla on kyky ja valmiudet vastata hänen tarpeisiinsa.
- Tuttu ja turvallinen työntekijä
- Osallisuus, osallistaminen
- Kunnioitetaan, tuetaan ja mahdollistetaan yhteys omiin juuriin, vanhempiin ja muihin läheisiin. Lapselle syntyy realistinen käsitys läheisverkostonsa tilanteesta.
- Mahdollisuus koulunkäyntiin
- Mahdollisuus harrastamiseen
- Oikeus katkeamattomiin ihmissuhteisiin
- Kunnioittava kohtaaminen
- Koskemattomuus, turvallisuus ja perushoiva
- Lapselle haetaan hänen tarvitsemaansa apua ja tukea
- Ikätason mukainen kohtelu ja yksilöllinen huomioiminen

PERHEHOITAJA

- Laadukas valmennus ja oikeus riittävään tukeen (kaikki tieto, lapsi, prosessi, oikeudet ja velvollisuus)
- Huolellinen sijoituksen valmistelu (ennakkotiedot, tutustuminen perheeseen, sopimukset)

- Molemminpuolinen arviointi perheen valmiuksista
- Avoimet arviointikriteerit
- Dialoginen valmennusprosessi ja läpinäkyvyys
- Arvostava suhtautuminen
- Kasvatuskumppanuus
- Räätelöity tuki, tuetaan sijaisvanhemman kykyä vastata lapsen tarpeisiin sekä tuetaan kiintymyssuhdetta
- Tuetaan rakentamaan pysyviä ja kestäviä kiintymyssuhteita
- Yhteisöllisyys
- Kuljetaan perhehoitajan rinnalla
- Tuki verkostojen kanssa toimimiseen, läheiset ja viranomaiset

HYVINVOINTIALUEET

- Tunnetta perheemme
- Sitoudumme sopimuksen mukaisiin asioihin
- Avoimuus ja tiedottaminen
- Luotettavuus, palvelutarpeisiin vastaaminen sovitussa ajassa
- Voittoa tavoittelemattomuus
- Rohkeus tehdä, nähdä ja ratkaista asioita lapsen edun mukaisesti
- Laadukkaat dokumentit
- Yhteinen perhehoidon viitekehys
- Läpinäkyvät prosessit
- Mittaamme ja kehitämme vaikuttavuuden arviointia
- Ensisijaista lapsen etu

Riskien ja epäkohtien tunnistamiseksi ja niiden korjaamiseksi perhehoidossa keskustelemme avoimesti havaituista epäkohdista. Laadimme yhteisesti toimintasuunnitelman asian eteenpäin viemiseksi ja korjaamiseksi sekä asian kehittämiseksi, jos tilanne vaatii kehittämistoimenpiteitä. Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylän johtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää. Tietoja viedään eteenpäin asiaa hoitaville tahoille.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Työyhteisön kesken pystymme keskustelemaan asiakasasioista avoimesti ja pohdimme asioita yhdessä. Saamme toisiltamme tukea myös haastavien asioiden kohtaamisessa ja käsittelemisessä. Epäkohdat ilmoitetaan ohjeistuksen mukaisesti.

Laatupoikkeamiin on käytössä 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. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) 29§ mukainen epäkohtailmoitus. Poikkeamailmoitukset käsitellään yhteisesti viikkotiimin yhteydessä.

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä palvelun, jossa työskentelee sekä tapahtumatyyppin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esihenkilölle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Toimimme Oulussa valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti.

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

SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä vähintään kahden kuukauden välein, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua nopeasti. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa. Jos on sellaisia epäkohtailmoituksia, jotka koskevat toiminnassamme ilmenneitä pahoja esim. laiminlyöntejä, niin lapsikylän johtaja huolehtii ilmoitukset eteenpäin toimintaamme valvovalle viranomaistaholle (hyvinvointialue, AVI, Valvira).

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiaan kuuluville osapuolille henkilöstössä ja muille yhteistyötahoille yhteisissä tiimipalaverissa, sähköpostitse ja muilla sisäisillä tiedotuskanavillamme. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee muistaa ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset: kriisivalmissuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, yksintyöskentelyohje, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset.

Oulun SOS-Lapsikylä noudattaa yleisiä valtakunnallisia SOS-Lapsikylän ohjeistuksia. Lisäksi palvelukohtaisena ohjeistuksena noudatamme perhehoidon toimintakäsikirjaa ja muita perhehoitoa koskevia sisäisiä ohjeistuksia.

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuun jatko on kuitenkin tärkeä johdon mukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Työntekijät osallistuva omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja arviointiin. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esimies on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi panostamme perhehoidossa pride-valmennukseen: tutustumme perheisiin huolellisesti, teemme kotikäynnit ja taustatarkistukset ohjeiden mukaisesti. Jos perhehoidossa tulee esiin asioita, jotka vaarantavat lapsen kasvua ja kehitystä, henkilökunta ilmoittaa asiasta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja tekee tarvittaessa asiasta lastensuojeluilmoituksen.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylän sijaisperheet voivat toimia joko SOS-Lapsikylän omistamissa asunnoissa tai omassa kodissaan. SOS-Lapsikylän omistamat asunnot ovat tilavia, noin 140m² – 180 m² kokoisia perheasuntoja, joissa on tilaa 5-6 sijoitetulle lapselle. Asunnot sijaitsevat Vihannissa osoitteessa Vaskitie 3. Kyseisessä osoitteessa on viisi omakotitaloa, joista kolme on edelleen käytössä ja perheet asuvat niissä.

Perhehoitoon sijoitetuilla lapsilla on mahdollisuus tavata omia läheisiään joko valvotuissa tai tuetuissa tapaamisissa tai pidempinä aikoina niille erikseen tarkoitetuissa tapaamistiloissa. Oulun toimipisteellä on tapaamisasunto osoitteessa Peltokatu 24 A 3, 90120 Oulu, jossa voimme toteuttaa tuettuja ja valvottuja tapaamisia sekä pidempiä tapaamisia esim. viikonloppuisin. Tarpeen mukaan vuokraamme Vihannin Kotiseutuyhdistyksen kautta Vihannista tiloja toimintaamme varten.

Perhehoitoon sijoitettavalle lapselle annetaan pääsääntöisesti oma huone käyttöönsä perhehoitajien kotona, riippumatta siitä asuuko sijaisperhe SOS-Lapsikylän omistamassa tai omassa asunnossa. Lapselle annetaan mahdollisuus vaikuttaa huoneensa sisustukseen ja kalustukseen. Huonejärjestelyissä otetaan huomioon lapsen ikä- ja kehitystaso.

Perhehoidon henkilökunnan toimitila sijaitsee Oulun Hirosessa osoitteessa Metsänkuninkaantie 12 A 15, 90250 Oulu. Tukiperhepalveluille on käytössä toimistotilana

huoneista 32 ja huoneisto 15 on käytettävissä myös yhteisiin neuvotteluihin. Samassa talossa sijaitsee SOS-Lapsikylän avoperhepalveluiden toimistotilat sekä perhekuntoutuksen toimisto ja perheasunnot.

SOS-Lapsikylässä ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita eikä kulunvalvontaa muuta kuin avaintenluovutuslomake.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: perhehoidon ja tukiperhepalveluiden palveluvastaava Maria Tikkaola, p. 044 761 4160, maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

- Toimipisteiden 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 tukiperhepalveluiden ja perhehoidon palveluvastaava Maria Tikkaola.

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:

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

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja etätyötä tehdään suositusten mukaisesti esim. poikkeustilanteissa. Muutoin on voimassa joustava hybridityön malli. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojaus- ja siivouskäytänteisiin. Henkilöstö noudattaa THL:n ja/tai SOS-Lapsikylän valtakunnallisia ohjeistuksia epidemiatilanteessa. Toimipiste siivotaan itse yhteisvastuullisesti säännöllisesti. Oulun perhehoidon toimipisteessä ei ole pyykkihuoltoa.

Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa tai muussa hoitopaikassa. Terveydenhuollon yhteystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Kriisivalmiussuunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle.

Oulun toimipisteessä os. Metsänkuninkaantie 12 A 15 keittiön kaapista löytyy ensiapulaukku. Ensiapuvastaavana toimii palveluvastaava Maria Tikkaola. Ensiapuvastaava huolehtii ensiapulaukun asianmukaisen sisällön ja ettei ensiaputuotteet vanhene (parasta ennen -päiväys).

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta ohjeistuksen ja reseptien mukaisesti. Tarvittaessa perhehoitajat voivat hyödyntää perhehoidon tukityöntekijän osaamista. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä ja hän laatii lääkehoitosuunnitelman, jota perhehoitaja toteuttaa lääkitessään sijoitettua lasta. Organisaatiossa on laadittu yhteinen, turvallista lääkehoitoa ohjaava asiakirja, joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä. SOS-Lapsikylän työntekijät eivät jaa eikä annostele palveluissa olevien asiakkaiden lääkkeitä.

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: -
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: -
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: -
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): -
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): -

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Perhehoitajat sekä lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta terveydenhuollon ammattilaisten ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa tukityöntekijät auttavat heitä tässä tehtävässä. Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä lapsen Nappula-kansiosta ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan sinne.

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: -
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: -

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
Uusien asiakkuuksien osalta sopimusten ajantasaisuus	Pieni	Laaditaan tarvittavat sopimukset ja toimitetaan ne eteenpäin tilaajalle viipymättä.
Pitkät etäisyydet ja yksin tehtävä työ	Suuri	Tehdään mahdollisuuksien mukaan parityötä. Ennakoiva ja turvallinen ajotapa, työnantajan puolesta huollettu ja turvallinen auto käytettävissä.
Lasten kaltoinkohtelu	Pieni	Sijaisperheet valmennetaan hyvin, heidät tunnetaan, laadukas tukityö, lasten omat tapaamiset

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. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Tällä hetkellä perhehoidon resurssointi on riittävä. Henkilöstön voimavarojen riittävyyttä suhteessa asiakasmäärään arvioidaan säännöllisesti osana toimintasuunnitelman seurantaa. Työntekijän henkilökohtainen jaksaminen on osa säännöllisiä esimies-työntekijä-keskusteluja.

Oulun SOS-Lapsikylän perhehoidossa työskentelee lapsikylän johtaja, palveluvastaava, sosiaalityöntekijä sekä kolme sosiaaliohjaajaa.

Palveluvastaava on mukana perhehoidon suunnittelussa ja kehittämisessä sekä käytännön asioiden hoitamisessa ja tarvittaessa on mukana asiakastapaamisissa ja kotikäynneillä. Palveluvastaava on mukana perhehoidon tiimipalaverissa. Palveluvastaava osallistuu noin kerran kuukaudessa perhehoitajien Kuumakuppi-tapaamiseen. Palveluvastaavalla on oma esihenkilö ja työnohjaus sekä palveluvastaavien osaamisverkostot.

Perhehoidossa ei käytetä vuokratyövoimaa. Sijaisia käytetään vain erityisissä tilanteissa. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi vakituudessa työsuhteessa olevan työntekijän pitkäaikainen sairaus tai vanhempainvapaa. Tällöin sijaisten rekrytoinnissa noudatetaan yleisiä SOS-Lapsikylän rekrytoinnin periaatteita. Tavoitteena on saada vakituisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön.

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 kasvatustieteiden korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaotteensa tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuoja, kriisivalmiussuunnitelma, palo- ja 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 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 sovitus mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

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

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön osaaminen	Pieni	Ammatillinen lisä- ja täydennyskoulutus
Henkilöstön riittävyys	Pieni	Työntekijäresurssi suhteessa asiakasmäärään ja sen jatkuva arviointi

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: palveluvastaava Maria Tikkaola p. 044 761 4160, maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaaliasiavastaava palvelee Oulun kaupungin alueen asukkaita. Puhelinaika ma-pe klo 9-11 p. 040 135 7946

- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Potilasasiavastaava palvelee Kuusamon, Oulun, Pudasjärven, Taivalkosken asukkaita sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon osalta. Sekä Koillismaahan alueen sosiaalipalveluiden asiakkaita. Puhelinaika ma-pe klo 9-11 p. 040 318 5123
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: lapsikylän johtaja Taru Luiro p. 044 790 7771, taru.luiro@sos-lapsikyla.fi sekä palveluvastaava Maria Tikkaola p. 044 761 4160, maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi. Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti mutta viimeistään kuukauden sisällä.

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

SOS-Lapsikylän työntekijä keskustelee etukäteen perheen kanssa asiakassuunnitelman neuvottelusta ja auttaa tarvittaessa keskustelemaan etukäteen myös lapsen kanssa. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa/huoltajansa, perhehoitajat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän sosiaalityöntekijä ja/tai perhehoitajan tukityöntekijä. SOS-Lapsikylän sosiaalityöntekijän tai muun perhehoidon tukityöntekijän rooli lapsen vanhempien ja muiden läheisten valmistamiseksi asiakassuunnitelman neuvotteluun sovitaan lapsikohtaisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Perhehoidossa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaa perhehoitaja. SOS-Lapsikylän tarjoaa perhehoitajalle tähän tukea. Lapsen hoitoon ja tukeen osallistuvat työntekijät ovat osa tiimiä, joka laatii hoito- ja kasvatussuunnitelman. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelma kirjataan sähköiseen Nappula-asiakastietojärjestelmään, josta suunnitelman lukevat kaikki lapsen kanssa työskentelevät. Asiakas ja/tai hänen läheisensä otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen esim. asiakassuunnitelman neuvottelun yhteydessä. SOS-Lapsikylän henkilöstö tuntee hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen perehdytetään ja suunnitelma otetaan työntekijöiden tueksi. Lisäksi otetaan aktiivisesti käyttöön perhehoidon tuen suunnitelma, joka laaditaan yhdessä perhehoitajan kanssa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. SOS-Lapsikylässä koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan sen toteutumista. Niiden lisäksi on kehittämisryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden vahvistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin.

Lisäksi SOS-Lapsikylässä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöstä, ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasonmukaisesti asioissaan laadittavaan kuukausikoosteen kirjoittamiseen. Lapsen osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään toteuttamaan, ja neuvottelut rakennetaan lapsesta käsin. SOS-Lapsikylässä on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnassa. Lapsen oma mielipide ja toivomukset huomioidaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen sekä asiakassuunnitelman neuvotteluun ja siten vaikuttamaan omiin asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsen asiat käydään läpi kuukausittain kotitiimissä ja huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet. Lapsikohtaisesti toteutamme yksilötyöskentelyä tarpeen mukaan tukityön tiimoilta. Yksilötyöskentelyyn asetetaan selkeät tavoitteet ja kesto.

Perhehoidossa huolehditaan salassapitoon ja vaitioloon liittyvistä asioista. Lapsen asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain asiaankuuluvat henkilöt. Lapsen asioista puhutaan kunnioittavasti ja myönteisen tunnistamisen hengessä. Perhehoitajat saavat työntekijöiltä tukea, miten käsitellään ja kirjataan esim. sensitiivisiä asioita. SOS-Lapsikylän työntekijöillä on velvollisuus myös ohjata ja valvoa kirjausten sisältöä. Sensitiivisiä teemoja käsitellessä esim. lasta koskevissa palaverissa, on tärkeää huolehtia, että lapselta on oma suostumus asian käsittelyyn ja palaverissa on läsnä vain tarpeelliset henkilöt.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Yhteydenpidon rajoittamisen päätöksen tekee aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä hyvinvointialueelta. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista. Mikäli perhehoidossa olevalla lapsella on yhteydenpidon rajoittamispäätös, SOS-Lapsikylä järjestää päätöksen mukaisesti tuettuja ja valvottuja tapaamisia lapsen ja hänen vanhempansa välillä sovittuun tarpeen mukaan.

Lähtökohtaisesti perhehoitoon sijoitetaan vain sellaisia lapsia, jotka ovat perhehoitokuntoisia eivätkä tarvitse rajoittamistoimenpiteitä (kuin korkeintaan yhteydenpidon rajoittamispäätöksen esim. biologisiin vanhempiin liittyen). Mikäli

perhehoitoon sijoitettu lapsi alkaa käyttäytymään aggressiivisesti tai hän omalla käytöksellään uhkaa perhehoitajia, tulee tällaisissa tilanteissa arvioida perhehoitokuntoisuus versus laitoshoido.

SOS-Lapsikylän järjestämissä tuetuissa tai valvotuissa tapaamisissa huolehditaan työparityöskentely sekä hätäpoistumisreitit. Jos on tarpeen, niin laaditaan aina erillinen turvallisuussuunnitelma riskiasiakkaan kohtaamiseen. Työntekijät ovat tietoisia siitä, missä työkaverit liikkuvat ja tiedotamme esimerkiksi reissupäivistä muita tiimin jäseniä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä. Perheille on lähetetty yhteystiedot sähköpostitse, ne löytyvät myös perhehoitajien extranetistä. Kaikilla perhehoitajilla on palveluvastaavan, sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet. Palveluvastaavan, sosiaalityöntekijän ja lapsikylän johtajan yhteystiedot löytyvät myös SOS-Lapsikylän [www-sivuilta](http://www.soslapsikyla.fi).

Asiakkailla tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä perhehoidon toimiston seinällä.

SOS-Lapsikylän työntekijät kohtaavat asiakkaita ammatillisesti ja kunnioittavasti. Kohtelemme aina asiallisesti ja tasavertaisesti niin lapsia, heidän biologisia vanhempiaan, perhehoitajia kuin hyvinvointialueen edustajia. SOS-Lapsikylässä on yhtenäiset toimintaperiaatteet lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta. Kaikissa toimipisteissä on yhtenäinen, läpinäkyvä ja selkeä toimintamalli lapsen kaltoinkohteluepäilyn selvittämiseksi.

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

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
Asiakaspalautteen saaminen	Pieni	Kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti ja kannustetaan asiakkaita ja tilaajia vastaamaan kyselyihin
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Pieni	Ammattitaitoinen henkilöstö, vuorovaikutustaidot

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 häiritsevät tapahtumat 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 täsmäntäviä toimenpiteitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

[Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)

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

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

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta kaikesta meidän palveluistamme ja toiminnastamme. Niiden pohjalta pystymme kehittämään palveluja ja toimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakkailta myös kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja erityisesti niitä palautteita seurataan erityisen tarkasti. Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti viikkotiimien yhteydessä ja saatetaan palautteet myös Oulun lapsikylän johtajan tietoon ja tarvittaessa tehdään vaadittavia muita toimenpiteitä palautteen sisällön mukaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Oulun SOS-Lapsikylän perhehoidon tiimissä on mietitty kehittämistoimenpiteitä vuodelle 2025. Yhtenä kehittämiskohteena on odottavien sijaisperheiden aktivointi ja osallistaminen mukaan SOS-Lapsikylän koulutuksiin ja muuhun toimintaan mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena on pitää aktiivisesti yhteyttä perheisiin, joihin ei sijoitusta ole vielä tullut. Tämä tukee myös mahdollisuutta vastata paikkakyselyihin mahdollisimman tarkasti ja perhehoitoa etsivän lapsen tarpeet huomioiden jo kyselyvaiheessa.

Kehittämiskohteena on myös sijaishoidossa oleville lapsille tarjottavan toiminnan kuten Mäyrä- ja Kirahvitoiminnan kehittäminen niin, että ne sidotaan vuosikelloon ja toimintaa on ympäri vuoden. Mahdollisuuksien mukaan toimintaan otetaan mukaan myös sijaissisarukset. Tämä mahdollistaa asioiden läpikäymisen toiminnan kautta koko vuoden ja vahvistaa ja tukee sijoitettujen lasten ja heidän sijaissisarusten suhteita ja yhdessä tekemistä.

Lisäksi kehittämiskohteena on myös perhehoitajien, sijoitettujen lasten ja heidän läheistensä osallisuuden ja tietoisuuden lisääminen SOS-Lapsikylän toiminnasta. Tiedotamme jatkossa enemmän sekä perhehoitajia että lapsen vanhempia/hoitajia Oulun SOS-Lapsikylän tapahtumista ja pyrimme näin tukemaan yhteistyötä ja osallisuutta. Järjestämme tarpeen mukaan infotapahtumia Teams-yhteyden välityksellä, joissa kerromme toiminnasta ja siitä miten esim. perhehoidossa olevien lasten kanssa työskennellään. Osallistujilla on mahdollisuus myös kysyä kysymyksiä ja antaa palautetta toiminnasta. Kiinnitämme myös huomiota siihen, että jatkossa saisimme asiakaspalautetta kerättyä runsaammin myös muilla tavoilla.

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
Odottavien perhehoitajien huomiointi ja toimintaan aktivointi jo ennen sijoitusta.	2025	Sosiaalityön tekijä ja palveluvastaava, koko tiimi	
Mäyrä- ja Kirahvitoiminnan juurruttaminen vuosikelloon	2025	Sosiaaliohjaajat, koko tiimi	
Osallisuuden esiin tuominen ja käytännön työssä mukana pitäminen	2025	Koko tiimi	

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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