

Omavalvontasuunnitelma

Kaarinan SOS-Lapsikylä

Perhehoito

Tukiperhepalvelu

Jälkihuolto

Tuettu asuminen

Ammatilliset tukihenkilöt

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	8
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	9
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	12
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	26
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	29
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	41
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	41
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	42
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	42
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	42
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	43
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	43
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	44
Liitteet	44

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 Kaarina
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.30
- Yhteystiedot: Luhtikatu 2 A, 20780 Kaarina
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Mira Mäkelä, p. 040 522 2017, sähköposti mira.makela@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

- Perhehoito
- Tukiperhepalvelu
- Jälkihuolto
- Tuettu asuminen
- Ammatillinen tukihenkilöpalvelu

Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: SOS-Lapsikylä Kaarina, Luhtikatu 2, 20780 Kaarina. Tuki- ja sijaisperheiden kotona. Asiakkaan kotiympäristössä.

Palveluja tuotetaan: läsnä- ja etäpalvelu

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

PERHEHOITO

SOS-Lapsikylä tarjoaa vahvasti tuettua perhehoitopalvelua, jossa keskeistä on yhteisön ja moniammatillisen tiimin tarjoama asiantuntijatuki sijaisperheille. Perhehoitopalvelun tavoitteena on antaa lapselle turvallinen, kestävä ja hänen tarpeidensa mukainen sijaishuollon ratkaisu niin kauan, kuin lapsi sitä tarvitsee. Perhehoidon tuen avulla edesautetaan perhehoitajia kehittämään valmiuksiaan, tiedostamaan perhehoitotehtävänsä vaatimukset ja velvollisuudet sekä jaksamaan tehtävässään. Rinnakkainen vanhemmuus sekä lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen tukeminen ovat SOS-Lapsikylän perhehoitopalvelun keskiössä.

TUKIPERHEPALVELU

SOS-Lapsikylän tukiperhetoiminnan toiminta-ajatus on tuottaa lastensuojelulain (417/2007) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista tukiperhepalvelua ja ammatillista tukiperhepalvelua, jota hyvinvointialueet voivat hankkia ostopalveluna tukea tarvitseville lapsille. Tukiperhetoiminta on ennaltaehkäisevää palvelua, jonka piiriin lapset ohjautuvat joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelun avohuollon asiakkuudesta. Tukiperhettä tarvitsevat usein lapset, joiden tukiverkosto on vähäinen. Ammatilliset tukiperheet, joilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon koulutus, ovat erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevia lapsia varten. Lapset ovat tukiperheessä yleensä yhden viikonlopun kuukaudessa, ja palvelun tavoitteena on osaltaan edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja vanhempien jaksamista.

JÄLKIHUOLTO

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

TUETTU ASUMINEN

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

AMMATILLINEN TUKIHENKILÖPALVELU

SOS-Lapsikylän ammatillinen tukihenkilötoiminta on ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sosiaalihuoltolain mukaisesti tai lastensuojelun avohuollon asiakkaina oleville lapsille ja nuorille.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa aina sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät

toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Alaikäisten asiakkaiden kohdalla toimintaamme ohjaa myös YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Toimintaperiaatteemme pohjautuvat SOS-Lapsikylän arvoihin: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.

Toimintaamme ohjaavia lakeja ovat:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja siitä annettua valtioneuvoston asetusta (608/2005)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/215)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Julkisuuslaki (621/1999)
- Tietosuojalaki (1050/2018)

PERHEHOITO

Perhehoitajien tuen tarpeet vaihtelevat lapsen ja hänen verkostonsa muutosten mukaisesti. Perhehoidon tuki pohjautuu hyvinvointialueiden ja SOS-Lapsikylän ostopalvelusopimuksiin ja puitesopimuksiin. Perhehoidon tuessa keskeistä on sen räätälöitävyys sekä perhehoitajien yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen tukea suunniteltaessa. SOS-Lapsikylä Kaarinan perhehoidon tuen tavoitteena on tukea perhehoitajaa toteuttamaan hyvinvointialueen ja perhehoitajan välisen toimeksiantosopimuksen vaatimuksia sekä tukea perhehoitajaa vastaamaan lapsen asiakassuunnitelmassa sovittuihin asioihin. Tällä tavoin voidaan turvata sijaishuollossa olevalle lapselle turvalliset ja vakaat kasvuolosuhteet.

SOS-Lapsikylän toiminnan arvojen tarkoituksena on edistää läheisyyttä, kiintymystä ja jatkuvuutta, jotka ovat jokaisen lapsen kasvun edellytykset. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja identiteetin kehitykselle. Lapsi tarvitsee kodin, turvallisen paikan, jossa hänen ympärillään on aikuisia, jotka pystyvät tarjoamaan hänen tasapainoista kehitystään ja hyvinvointiaan edistävän kasvuympäristön. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla, ja näitä oikeuksia halutaan suojella SOS-Lapsikylän perhehoidossa.

SOS-Lapsikylä Kaarinassa toiminnan keskiössä on sijoitettu lapsi. Kaikessa toiminnassa huomioidaan ja arvioidaan vaikutus sijoitettuun lapseen. Perhehoidon tiimi on kehittämismyönteinen, ja tiimillä on halua ja valmiuksia kehittää sekä uudistaa työtapoja ja

menetelmiä. Perhehoidossa kerätään palautetta vähintään kerran vuodessa sijoitetulta lapselta, vanhemmilta, perhehoitajilta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä, jolloin voidaan lisätä palveluidemme vaikuttavuutta ottamalla huomioon esille tulleet kehittämistarpeet.

Sovittaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa perhehoidon tukityössä työskennellään myös lapsen biologisen perheen kanssa. Perhehoidon tukityössä pyrimme luomaan luottamuksellisen suhteen sijaisperheeseen, sijoitettuun lapseen ja tämän läheis- ja viranomaisverkostoon. Olemme sitoutuneet sijaisperheiden kanssa toimimiseen ja pyrimme löytämään tukikeinot, joilla sijaisperhe kykenee toteuttamaan tehtävänsä lapsen edun mukaisesti. Perhehoidon tukityön tavoitteena on edesauttaa sijoitetun lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen muodostumista sekä tarjota tietoa kiintymyskeskeisyydestä ja terapeuttisesta vanhemmuudesta. Perhehoitajille tarjotaan säännöllisesti koulutusta esimerkiksi kiintymyskeskeisyydestä sekä terapeuttisesta vanhemmuudesta.

TUKIPERHEPALVELU

SOS-Lapsikylän arvot näkyvät muun muassa tiimimme panostamisessa laadukkaaseen valmennukseen, tukiperhesuhteiden luomiseen, sitoutumisena tukiperheisiimme ja toimintaamme ohjaaviin lakeihin sekä sopimuksiin. Tukiperhetoiminnan valmennus on luonteeltaan prosessinomainen. Prosessin aikana perhe työstää omaa rooliaan tukiperheenä ja tukityöntekijät tutustuvat tukiperheisiin.

Arvojemme mukaisesti vaikuttavien tulosten saamiseksi panostamme laadukkaiden tukiperhesuhteiden luomiseen ja kiinnitämme erityistä huomiota siihen, että tukiperheessä käyvä lapsi ja tukiperhe ovat toisilleen sopivia. Sitoudumme valmentamiimme tukiperheisiin tarjoamalla säännöllistä ohjaajan tukea, vertaistoimintaa sekä järjestämällä lisäkoulutuksia. Arvostamme kuntien ja yhteistyökumppaneiden tekemää lastensuojelutyötä ja haluamme olla sen tukena.

Sitoudumme sopimuksiin ja vastaamme palvelutarpeisiin sovitussa ajassa. Lisäksi tiimimme on innovatiivinen ja kehittämismyönteinen, haluamme rohkeasti uudistaa toimintatapojamme palvelun laadun parantamiseksi. Kehittääksemme palveluamme, keräämme säännöllisesti palautetta hyvinvointialueilta, tukiperheiltä sekä tukiperheissä käyviltä lapsilta ja heidän vanhemmiltaan.

JÄLKIHUOLTO

Organisaation arvot ovat lähtökohta jälkihuollon työskentelylle. Jälkihuollon työntekijät tuovat rohkeasti esille lapsen/nuoren esille nostamia asioita sekä työntekijän oman näkemyksen lapsen/nuoren tilanteesta. Työskentelyssä pidetään kiinni sovitusta asioista sekä sopimuksista. Dialoginen työskentelyote tarkoittaa jälkihuollon palvelussa sitä, että luomme asiakkaan kanssa luottamuksellisen suhteen, jossa oman työntekijän kanssa voi

avoimesti keskustella ja antaa palautetta. Itsenäisen elämän valmiuksien edistämiseksi huomioimme asiakkaan psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset valmiudet ja tarpeet.

TUETTU ASUMINEN

Tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Palvelutarpeen arvioi aina asiakkaan oma sosiaalityöntekijä. Lähtökohtaisesti työskentely toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti sekä lapsen/nuoren toiveiden ja tavoitteiden mukaisesti.

Tuetussa asumisessa SOS-Lapsikylä Kaarinassa panostetaan hyvään yhteistyösuhteeseen asiakkaan kanssa, ja tukityössä huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Tuetun asumisen palvelussa asiakkaan valmiuksia itsenäiseen elämään tuetaan asiakaslähtöisesti, ja asiakkaan tilannetta arvioidaan kokonaisvaltaisesti. Ohjaus, seuranta ja arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, ja palvelussa pyritään osallistamaan asiakasta, jotta hänen toimijuutensa vahvistuu. Tuetun asumisen palvelun asiakas saa tukea ja ohjausta esimerkiksi arjen ja talouden hallintaan sekä opiskelu- ja työelämäasioihin. Ohjaaja on tukemassa asiakkaan läheissuhteita ja sosiaalisia verkostoja.

AMMATILLINEN TUKIHENKILÖPALVELU

SOS-Lapsikylä Kaarinan ammatillisen tukihenkilötyön palvelut on tarkoitettu lapsille ja nuorille. Työskentely on lapsen tai nuoren yksilöohjausta, jonka tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea lasta elämän eri osa-alueilla. Työskentely on suunnitelmallista ja pohjautuu tavoitteelliseen asiakassuunnitelmaan, jonka pohjalta luodaan palvelusuunnitelma. Palvelua toteutetaan yhteistyössä lapsen ja nuoren vanhempien, huoltajien sekä muiden lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavien asianomaisten kanssa.

Työskentely pitää sisällään myös yhteistyön lapsen muun viranomais- ja hoitoverkostojen kanssa. Toiminta-ajatuksena on tarjota lapselle yksilöllistä ohjausta, joka on tavoitteellista ja tähtää lapsen toimintakyvyn tukemiseen, jotta lapsi selviytyy arjessa ja hänen selviytymiskeinonsa vahvistuvat. Tuemme lasta hänen luonnollisessa toimintaympäristössään ja tarjoamme hänelle toimintamalleja toiminnanohjauksen kautta.

SOS-Lapsikylän ammatillisessa tukihenkilötyössä panostetaan hyvään yhteistyösuhteeseen lapsen ja nuoren kanssa sekä mahdollistetaan tukityö joustavasti lapsen arjen aikataulut huomioon ottaen. Palvelussamme olevan lapsen hyvinvointia ja valmiuksia ohjataan, seurataan ja arvioidaan yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa kokonaisvaltaisesti tarpeiden mukaan. Lapsi saa aikuisen tukea ja ohjausta esimerkiksi toimintakyvyn tukemiseen, uusia toimintamalleja, arjessa selviytymisen taitojen vahvistamista sekä itsetunnon vahvistusta. Ohjaaja on tukemassa lapsen ja hänen

läheistensä välisiä suhteita ja sosiaalisia verkostoja. Lapsi tai nuori voi saada ohjausta ja neuvontaa myös kouluasioihin ja harrastuksiin liittyen.

Ammatillisessa tukihenkilötyössä lapsi tai nuori on mukana suunnittelemassa, arvioimassa ja dokumentoimassa tehtyä ammatillisen tukihenkilötyön työtä, lapsen ikätaso huomioiden. Haluamme edistää lapsen/nuoren osallisuutta ja työskennellä juuri lapsen tai nuoren tarpeista käsin. Sitoudumme sovittuun työskentelyyn ja rakennamme luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen. Lähtökohtana on, että lapsi tai nuori on aina osallisena neuvotteluissa, joissa sovitaan työskentelystä, jolloin hän voi itse vaikuttaa työskentelyn sisältöön ja kertoa, millaisia toiveita ja ajatuksia hänellä itsellään on. Panostamme hyvään yhteistyösuhteeseen ja mahdollistamme tukityön joustavasti nuoren aikatauluja kunnioittaen. Kunnioitamme lapsen/nuoren itsemääräämisoikeutta ja kohtaamme lapsen tai nuoren arvostavasti hänen oman elämänsä asiantuntijana. Olemme hänen tukenaan ja annamme ohjausta. Toimimme dialogisesti lapsen tai nuoren kanssa keskustellen ja pohdimme yhdessä hänen kanssaan erilaisia vaihtoehtoja tilanteisiin. Haluamme välittää lapselle tai nuorelle tunteen siitä, että heistä välitetään ja he ovat tärkeitä. Arvot näkyvät myös työntekijöiden keskinäisessä suhtautumisessa toisiinsa.

Asiakasmäärät:

Perhehoito 40 asiakaspaikkaa

Tukiperhepalvelu 95 asiakaspaikkaa

Jälkihuolto 1 asiakaspaikka

Tuettu asuminen 2 asiakaspaikkaa

Ammatillinen tukihenkilöpalvelu 1 asiakaspaikka

Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Satakunnan hyvinvointialue, Kanta-Hämeen hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty palveluvastaava Mira Mäkelä yhdessä lapsikylän johtajan Sari Carlssonin kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.

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

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

Omavalvontasuunnitelman tarkastaminen on aikataulutettu tiimeissä vuosikelloon ja tiimipalavereiden muistioihin.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä SOS-Lapsikylän verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - SOS-Lapsikylä](#) sekä yksikössä SOS-Lapsikylä Kaarinan Yhteistalon aulassa kansiossa tulosteena.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

Alihankintaa tai ostopalvelua ei ole palveluissa käytössä.

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
Perhehoito: sijoitusprosessi	Mahdollinen	Sijoitusprosessin aikana selvitetään perhehoitajan valmiudet ja lapsen tarpeet.
Palvelun oikea-aikaisuus	Mahdollinen	Esitietojen perusteella arvioidaan palvelun oikea-aikaisuutta. Tarjoamme palvelua tilanteissa, joissa voidaan vastata lapsen ja asiakkaan tarpeisiin.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

SOS-Lapsikylä tukee omalla toiminnallaan hyvinvointialueen palvelujen jatkuvuutta. Tämä tarkoittaa joustavaa palveluntuotantoa, avointa vuorovaikutusta ja osallistumista asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseen soveltuvassa laajuudessa. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai asiakkaan omatyöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien mukaan lukien säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakkaan

ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän / omatyöntekijän kanssa. Yhteistyö asiakkaan asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityöntekijän / omatyöntekijän kanssa sovitun mukaisesti esimerkiksi puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Mira Mäkelä, palveluvastaava, puh. 040 522 2017, mira.makela@sos-lapsikyla.fi

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

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

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perhehoito, tukiperhepalvelu: kriisitilanteet	Mahdollinen	Yhteistyö ja tiedonvaihto tilaajatahon kanssa, tukitoimet sijais- ja tukiperheille
Perhehoito, tukiperhepalvelu: äkillinen henkilöstövaje	Mahdollinen	Tiimissä tieto asiakkaiden tilanteista työntekijöillä, jolloin sijaistaminen on mahdollista. Ajantasainen dokumentaatio.
Perhehoito: sijoituksen katkeaminen	Mahdollinen	Yhteistyö ja tiedonvaihto tilaajatahon ja sijaisperheen kanssa, tukitoimet sijaisperheelle
Perhehoito ja tukiperhepalvelu: työntekijöiden vaihtuvuus	Mahdollinen	Työsuhde-edut, pitovoimatekijöistä huolehtiminen
Tietoteknisten järjestelmien toimintahäiriöt	Pieni	Tekninen tuki
Tukiperhepalvelu: tukiperhe tai asiakas vetäytyy toiminnasta	Mahdollinen	Tukityö ja yhteistyö tilaajatahon ja asiakkaan kanssa
Tukiperhepalvelu: palvelujakso myönnetään liian lyhyeksi aikaa	Mahdollinen	Avoin keskustelu tilaajatahon kanssa palvelun tarpeesta
Työmäärän epätasainen jakautuminen	Mahdollinen	Avoin keskustelu tiimissä ja tarvittaessa tehtävienjako

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

PERHEHOIDON LAATULUPAUKSET:

- Haluamme toteuttaa parasta mahdollista perhehoitoa yhteistyössä eri osapuolten kanssa lasten hyvän hoidon ja huolenpidon takaamiseksi
- Kehitämme ja parannamme toimintaamme jatkuvasti saamamme palautteen ja mittareiden pohjalta.
- Haluamme olla luomassa eettisesti kestävää ja lapsen edun mukaista perhehoitopalvelua
- Olemme sitoutuneita siihen, että perhehoitoon sijoitetut lapset ja heidän perhehoitoperheensä saavat oman tilanteensa ja tarpeensa edellyttämää tukea.
- Sitoudumme noudattamaan hyvinvointialueiden kumppaneidemme kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia.
- Ymmärrämme, että hyvää perhehoitoa tehdään yhdessä eri osapuolten kanssa kunnioittaen toisten näkemyksiä ja mielipiteitä.

- Panostamme sijaisperheiden laadukkaaseen valmennukseen, ja tarjoamme vain sellaisia perhehoitoperhevaihtoehtoja, joiden aidosti uskomme olevan sijoitetun lapsen ja hänen tilanteensa kannalta paras vaihtoehto
- Haluamme, että toiminnassamme mukana olevat perhehoitajat jaksavat tehtävässään, kehittävät valmiuksiaan ja pystyvät toimimaan pitkäaikaisesti perhehoitajina.
- Kannamme vastuamme ilmoittaa epäkohdista ja huolenaiheista lapsen sijoittajataholle, tarjoten tilanteeseen ratkaisuja.
- Mikäli lapsi tarvitsee tilanteessaan vankempaa hoitoa ja huolenpitoa, kuin mitä hän saa perhehoidossa ollessaan, otamme sen puheeksi ja autamme lapselle sopivamman sijaishuollon ratkaisun löytymisessä.
- Emme tue perhehoitajaa auttamaan lasta vain tässä hetkessä, vaan pyrimme yhteistyössä eri tahojen kanssa siihen, että lapsi saa tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun.
- Yhteistyössä perhehoitajan ja lapsen verkoston kanssa asetamme ja seuraamme lapsen tilanteessa asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista.
- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa.

TUKIPERHEPALVELUN LAATULUPAUKSET

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

JÄLKIHUOLLON LAATULUPAUKSET

- Jälkihuollon ohjaus lähtee aidosti lapsen/nuoren tarpeista käsin
- Työskentely on yksilöllistä
- Sopimuksista pidetään kiinni

TUETUN ASUMISEN LAATULUPAUKSET

- Ohjaus lähtee lapsen/nuoren tarpeista käsin
- Työskentely on yksilöllistä
- Sopimuksista pidetään kiinni

AMMATILLISEN TUKIHENKILÖPALVELUN LAATULUPAUKSET

- Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan SOS-Lapsikylän arvoja ja panostaa asiakkaan hyvään kohteluun jokapäiväisessä työssään. Panostamme laadukkaaseen asiakastyöhön ja asiakkaan kohtaamiseen jokaisessa hetkessä.

- Keräämme säännöllisesti palautetta tekemästämme työstä asiakkailta ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti palautteen pohjalta. Kehitämme myös työntekijäkokemusta keräämällä henkilöstöltä palautetta ja ylläpidämme henkilöstömme osaamista järjestämällä koulutusta.
- Arvostamme hyvinvointialueiden ja yhteistyökumppaneiden tekemää lastensuojelutyötä ja haluamme olla sen tukena. Sitoudumme sopimuksiin ja vastaamme palvelutarpeisiin sovituissa ajassa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienarviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koottavissa koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan vuosittainen riskienhallinnan suunnitelma. Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Henkilö, joka havaitsee epäkohdan, tekee asiasta poikkeamailmoituksen, joka tulee lähiesihenkilölle käsiteltäväksi.

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

Riskienhallinnan työnjako

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

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

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

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

- Perhehoidon toimintakäsikirja
- SOS-Lapsikylä Kaarina Hyvän kohtelun suunnitelma
- SOS-Lapsikylä Kaarina perhehoidon, tukiperhepalvelun, jälkihuollon, tuetun asumisen ja ammatillisen tukihenkilöpalvelun omavalvontasuunnitelma
- Tukiperhetoiminnan käsikirja
- Jälkihuollon toimintakäsikirja
- SOS-Lapsikylä Kaarina Yhteistalon turvallisuussuunnitelma
- Kriisivalmiussuunnitelman toimipistekohtainen suunnitelma

Riskien tunnistaminen

Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän Laatuportin kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi.

Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan esimerkiksi seuraavia asioita:

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Riskejä arvioitaessa listataan kaikki kyseiseen teemaan liittyvät riskit, jonka jälkeen jokainen riski arvioidaan sen vakavuuden ja todennäköisyyden osalta. Riskienarvioinnin toteuttajat listaavat toimenpiteitä vastuuhenkilöineen, millä riskiä voidaan tarvittaessa pienentää tai poistaa. Tämän jälkeen toteutetaan vielä jäännösriskin arviointi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

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

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

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

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylän toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia.

SOS-Lapsikylän perhehoidossa, tukiperhepalvelussa, jälkihuollossa, tuetun asumisen ja ammatillisen tukihenkilön palveluissa toimitaan Kaarinan SOS-Lapsikylän toimistotiloissa. Tiloissa työskentelee myös muita SOS-Lapsikylän palveluiden työntekijöitä. Kylään kuuluu yhteensä 12 rakennusta. Kylän alueella on myös seitsemänpaikkainen lastenkoti Kirre ja tämän lisäksi alueella on kahdeksan asuntoa perhekuntoutuksen asiakkaille. Toimipiste sijaitsee hyvin kulkuyhteyksien päässä. Tiloihin ei pääse SOS-Lapsikylän ulkopuolisia henkilöitä ilman että heitä päästetään työntekijöiden toimesta sisään.

Perhehoito toteutetaan perhehoitajien omissa kodeissa, joissa sijoitetulla lapsella on oma, ikkunallinen huone. Tukiperheviikonloput toteutuvat tukiperheiden omissa kodeissa. Niin

sijaisperheiden kuin tukiperheidenkin kodit käydään tarkastamassa palveluun soveltuviksi valmennusprosessin aikana.

Jälkihuollon tuetun asumisen palvelussa asiakas tekee vuokrasopimuksen SOS-Lapsikylän asuntoon, joka sijaitsee kyläympäristössä. Jälkihuollon tuetun asumisen tiloihin on varattu kolme yksiötä. Jälkihuollon tuetun asumisen asuntoihin on yhteinen sisäänkäynti, ja asukkailla on yhteinen sauna ja pesutupa, jotka varataan erikseen. Asiakas saa vaikuttaa oman asunnon sisustukseen.

SOS-Lapsikylä Kaarina: Luhtikatu 2A, 20780 Kaarina.

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

Perhehoidossa yöpymismahdollisuuksia läheisille on mahdollista järjestää Lapsikylässä sijaitsevassa yksiössä. Vieraskaksio on kodinomaisesti kalustettu kaksio, mistä löytyy keittiö ja kylpyhuone. Lisäksi kylässä löytyy tilat lasten ja läheisten tapaamisille (myös tuetuille ja valvotuille tapaamisille), ja tilat ovat varattavissa SOS-Lapsikylä Kaarinan yhteisestä sähköisestä varauskalenterista.

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

Yhteystiedot: Simo Lönnroth, kiinteistöpäällikkö

Sähköposti: simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi

Puh. (+358) 40 524 0008

Kiinteistöhuollosta vastaa Akseli kiinteistöpalvelut Oy.

Yhteystiedot: (päivystynro) 02-2752138, virka-aikana 02-2752100.

Kiinteistön korjaustarpeet ilmoitetaan kiinteistönhuollolle tai isommissa korjauksissa kiinteistöpäällikölle arvioitavaksi. Tämän jälkeen arvioidaan kiireellisyys, etsitään soveltuva ammattilaistaho suorittamaan muutostyöt ja sovitaan aikataulusta ja toteutuksesta.

SOS-Lapsikylä Kaarinan tiloihin on 15.12.2023 terveydensuojeluntoimialan toimesta tehty valvontasuunnitelman mukainen tarkastus. Tarkastuksen yhteydessä tehtiin riskiarviointi, jonka perusteella kohteet jaetaan matalan tai korkean riskin kohteisiin. Tarkastuksen perusteella kohde on matalan riskin kohde. Seuraava suunnitelmallinen tarkastus tehdään kohdetyypin ja tehdyn kohdekohtaisen riskiarvioinnin perusteella noin kuuden vuoden kuluttua.

Kiinteistöön on 12/2022 suoritettu palotarkastus. Pelastusviranomaisen näkemyksen mukaan kohteen turvallisuuskulttuuri on hyvällä tasolla.

Kiinteistössä on 04/2024 suoritettu radonmittaus lapsikylän asunnoissa sekä yhteisissä tiloissa. Arvot olivat normaaleja.

Työpaikkaselvitys on toteutettu yksikössä vuonna 2024 yhteistyössä Terveystalon kanssa.

SOS-Lapsikylä Kaarinassa on yhteensä kaksi leasingsopimuksella olevaa henkilöautoa, jotka ovat kaikkien palveluiden käytössä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: palveluvastaava Mira Mäkelä, p. 040 522 2017, mira.makela@sos-lapsikyla.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi puh. 044 728 9507.

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

Henkilöstön tietosuojaosaaminen sekä kirjaamiskäytänteet varmistetaan Kyläkoulussa olevilla koulutuksilla sekä tietosuojavastaavan ohjeilla. Jokaisessa palvelussa painotetaan osallistavaa kirjaamista, jolloin asiakas itse osallistuu häntä koskeviin kirjauksiin ja voi halutessaan niitä kommentoida. Asiakkaan kommentit kirjataan tekstiin. Asiakasta koskevat tiedot luovutetaan ainoastaan hyvinvointialueelle.

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

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

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

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

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

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen 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 hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä.

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

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

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

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

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

Lastensuojelun asiakasasiakirjat luovuttaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. SOS-Lapsikylä luovuttaa asiakirjat hyvinvointialueelle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä / asiakkaan omatyöntekijä 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. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluvastaava Mira Mäkelä.

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 varmistutaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

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

Infektioiden ja tartuntatautien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja noudattamalla ohjeita. TYKS infektioidentorjuntayksiköstä pyydetään tarvittaessa ohjeita ja konsultaatiota keskitetysti. Vakituksille työntekijöille on tarjolla influenssarokote.

Toimistotilojen siivous toteutuu kaksi kertaa viikossa ja se toteutuu ostopalveluna. Tarvittaessa siivouksien määrää lisätään.

Perhehoidossa ja tukiperhepalvelussa sijais- ja tukiperheet huolehtivat lapsen hygieniasta. Tuki- ja sijaisperheille maksetaan kulukorvausta, jota on tarkoitus käyttää hygieniakustannuksiin. Jälkihuollon, tuetun asumisen ja ammatillisen tukihenkilön palvelussa ohjataan ja tuetaan asiakasta hygieniakäytänteisiin tarpeen mukaan asiakasta osallistamalla.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Perhehoidossa, tukiperhepalvelussa, jälkihuollossa, tuetussa asumisessa tai ammatillisen tukihenkilön palveluissa ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita.

Kaarinan toimistotilojen ensiapuvälineiden päivittämisestä vastaa perhekuntoutuksen ohjaaja Sanna Laine (terveydenhoitaja AMK), sanna.laine@sos-lapsikyla.fi, 044–7614140

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yksintyöskentely	Mahdollinen	Yksintyöskentelyohje
Asiakaskohteisiin liikkuminen	Mahdollinen	Riittävä aika siirtymisiin, siirtymien suunnittelu, vireystilan hallinta, auton tarkastus, liikenneturvallisuuden huomiointi
Perhehoito ja tukiperhepalvelu: kodin turvallisuus	Mahdollinen	Valmennuksen aikana käydään tarkastamassa koti, perhehoidossa sijoittava taho tarkastaa kodin ennen sijoitusta, tukityön aikana otetaan puheeksi kodin turvallisuus
Perhehoito ja tukiperhepalvelu: tukityön toteutumattomuus	Mahdollinen	Avoin keskustelu, vuosikello, aikatauluttaminen, palaverit, resurssien arviointi, sijaistaminen, kalenterin hallinta, viestintä organisaatiolle tukityön tarpeista
Dokumentaation riittämättömyys	Mahdollinen	Kirjaamiskäytännöistä sopiminen, aikatauluttaminen, osallistava kirjaaminen
Asiakkaan läheisverkoston tuottamat riskit	Mahdollinen	Riittävät esitiedot: tarvittava tieto riskeistä saatava hyvinvointialueelta, psyykkisen kuormituksen purkaminen
Palvelua ei osteta	Mahdollinen	Vaikuttamistyö
Perhehoito- ja tukiperhepalvelu: lapsi ei ole perhehoito-/tukiperhekuntoinen	Mahdollinen	Esitiedot käydään läpi huolella, yhteinen keskustelu ja lisätietojen hankkiminen, avoin keskustelu ja yhteistyö sijais-/tukiperheen ja hva:n kanssa, perhehoidossa yhteistyö lapsen hoitokontaktien kanssa
Palvelu keskeytyy tilaajan, tukiperheen tai asiakkaan toimesta	Mahdollinen	Tukityö, vaikuttamistyö, vaikuttavuuden mittaaminen ja tulosten esittely tilaajalle

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.

Kaarinan SOS-Lapsikylän tukiperhepalvelun tiimissä työskentelee kaksi sosiaalihojaajaa (sosionomi AMK) sekä yksi ohjaaja (terveydenhoitaja AMK). Perhehoidon tiimissä työskentelee kaksi sosiaalihojaajaa (sosionomi AMK). Jälkihuollossa ja tuen asumisen palvelussa työskentelee yksi sosiaalihojaaja (sosionomi AMK). Edellä mainituissa tiimeissä työskentelee palveluvastaava (sosiaalityöntekijä YTM).

Sijaisia ei tiimeissä yleensä käytetä, vaan työt jaetaan oman tiimin sisällä. Rekrytointia suunnitellaan asiakas- ja työmäärän mukaan. Akuutissa tilanteessa hyödynnämme muiden palvelujen työntekijöiden osaamista. Palveluissa ei käytetä vuokratyövoimaa tai alihankintaa. 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.

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

rikostaustaoitteensa 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 perehdytys suunnitelma (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. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kyläkoulussa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Riskienhallinta

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

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. 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
Osaamisen ylläpito	Merkittävä	Täydennyskoulutukset
Henkilökunnan vaihtuvuus	Mahdollinen	Pitovoimatekijöiden huomioiminen
Työn sisältöjen ja kuormittavuuden epätasapaino	Mahdollinen	Avoin keskustelu ja tarvittaessa tehtävien uudelleenjako
Epidemiat	Mahdollinen	Valmiussuunnitelmat, työterveyden tarjoamat palvelut
Väliaikainen henkilöstövaje	Mahdollinen	Työtehtävien uudelleenjako tarvittaessa

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

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Mira Mäkelä, palveluvastaava, p. 040 522 2017

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot

ETELÄ-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Elina Tikka
Sosiaali- ja potilasasiavastaava
puh. 050 555 8553
sähköposti: elina.i.tikka@ekhva.fi
Puhelinajat ma-to klo 9-12

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo,
satu.loippo@omahame.fi
Potilasasiavastaavat Kirsi Vilpa,
kirsi.vilpa@omahame.fi ja Tiina Ketola Mäcklin,
tiina.ketola-macklin@omahame.fi.

ETELÄ-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Marjo-Riitta Kujala, Potilasasiavastaava, YTM
Elina Puputti, Potilasasiavastaava, YTM,
Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan
vastuuhenkilö

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Henna Lammi, Sosiaaliasiavastaava
Puhelinajat: ma 12.30–14.00 sekä ti, ke ja to klo
8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihte).

ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE

puh. +358 44 351 2818

Soittoaika:

ma–pe 09:00–14:00

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

HELSINKI

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo,
Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders
Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Anette Karlsson

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika ma ja to klo 9–13

puh. 040 514 2535

Anette.Karlsson@itauusimaa.fi

KAINUUN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaava Sanna Huotari

puh. 044 710 1324

sähköposti: potilasasiavastaava@kainuu.fi

Käyntiosoite:

Kainuun keskussairaala

Sotkamontie 13, 87300 Kajaani

Postiosoite: PL 400, 87070 Kainuu

KESKI-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiat: Anne-Mari Furu

Puh: +358 44 723 2309

Postiosoite: Keski-Pohjanmaan keskussairaala,

Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

KESKI-SUOMEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.

puh. 044 265 1080 puhelinaika: ma–to klo 9–11,
muulloin voi jättää vastaajaan

yhteydenottopyynnön

Sähköpostiosoite: eija.hiekka@hyvaks.fi,

sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi ovat

suojaamattomia sähköposteja.

Potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi

Puoliväli

puh: 014 269 2600 puhelinaika: ma ja ti klo 11-15,

to ja pe klo 8-12, muulloin voi jättää vastaajaan

yhteydenottopyynnön

Sähköpostiosoite:

potilasasiavastaava@hyvaks.fi

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Susanna Honkala, p. 040 807 4756

Anne Mikkonen, p. 040 807 4755

ma klo 12.30–15.00, ti ja ke klo 8.30–12.00, to klo
9.00–15.00

Voit lähettää potilas- ja sosiaaliasiavastaaville
sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä
käyttäen Keusoten

turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi>.

Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi
ja nelinumeroisen tunnisteen numerokenttään. Lisää

vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi, kirjoita haluamasi viesti, lisää

mahdolliset liitteet ja lähetä.

KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUE

Sosiaalihuollon asiat: koko Kymenlaakso,

potilasasiat: Etelä-Kymenlaakson

terveydenhuollon asiat (pois lukien Kymenlaakson
keskussairaala)

Taija Kuokkanen, sosiaali- ja potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola,

puhelinaika ma-to klo 9-12

taija.kuokkanen@kymenhva.fi, puh. 040 728

7313

Potilasasiat: Kymenlaakson keskussairaala,

yksityiset terveyspalveluyritykset

Marjaana Julin, Potilasasiavastaava

Kymenlaakson keskussairaala, Kotkantie 41,

48210 Kotka

marjaana.julin@kymenhva.fi, puh. 044 223 1434

Potilasasiat: Pohjois-Kymenlaakson

terveydenhuollon asiat (mm. Ratamokeskus,

Kymenlaakson psykiatrinen sairaala,

terveysasemat)

Mirja Piispa, potilasasiavastaava
Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola
mirja.piispa@kymenhva.fi, 0400 569 145

LAPPI

040 506 0083 / Johanna Pikkuaho
040 482 3584 / Satu Peurasaari
Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse. Voit ottaa yhteyttä myös lähettämällä sähköpostia. Ethän lähetä henkilötietoja tai muuta salassa pidettävää tietoa sähköpostitse.
potilasasiavastaava@lapha.fi
sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.
puh. 029 151 5838.
sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei pe eikä pyhien aattona).
Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen-linkki\)\(ulkoinen-linkki\)](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen-linkki)(ulkoinen-linkki))/ tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavat: Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.
Puh: 040 504 5249, puhelinaika ma-to klo 9-11
Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaavat: Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.
Puh: 040 190 9346, puhelinaika ma-to klo 9-11
Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi
Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaavat: Meltoranta Marjut ja Mäkinen Sari
Puh: 06 218 1080, puhelinaika ma-to klo 9-11
Sähköposti: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Käynti- ja postiosoite:
Pohjanmaan hyvinvointialue
Vaasan keskussairaala, A1
Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Sosiaaliasiavastaava: Katarina Norrgård
Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8–14.
Puhelinnumero: 040 507 9303
Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa
Toiminnan vastuhenkilö: Asiakaspalvelupäällikkö Sari West, puh. 040-162 8706

POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
Ma klo 8.30–11.30, Ti-to klo 9–11
Hanna Mäkijärvi, puh. 013 330 8265
Lea Kilpeläinen (tavoitettavissa ma–ke), puh. 013 330 8268
Käyntiosoite:
Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu
Tapaamiset ajanvarauksella.
sosiaali.japotilasasiavastaavat@siunsote.fi
Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja.

POHJOIS-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläisen ja Rannikon alue
Palvelunumero: 040 135 7946
Puhelinaika ma-ke klo: 9-11
Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kalajoen, Käsämäen, Merijärven, Nivalan, Oulaisten, Pyhäjoen, Pyhäjärven, Pyhännän, Raahen, Reisjärven, Sievin, Siikajoen, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.
Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oys, Lakeuden sekä Oulunkaaren alue
Palvelunumero: 040 318 6383
Puhelinaika ma-pe klo: 9-11
Sosiaaliasiavastaavan palvelut Hailuodon, Iin, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Muhoksen,

Oulun, Pudasjärven, Utajärven ja Vaalan asukkaille

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oulu, Koillismaa

Palvelunumero: 040 318 5123

Puhelinaika ma-pe klo: 9-11

Potilasasiavastaava palvelee Kuusamon, Oulun, Pudasjärven, Taivalkosken asukkaita sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon osalta. Sekä Koillismaan alueen sosiaalipalveluiden asiakkaita.

Sosiaaliasiavastaava, Oulu

Palvelunumero: 040 135 7946

Puhelinaika ma-pe klo: 9-11

Sosiaaliasiavastaava palvelee Oulun kaupungin alueen asukkaita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava OYS, Oys Konsti, erikoissairaanhoidon asiakkaat

Palvelunumero: 050 571 3395

Puhelinaika ma-pe 9-11

Potilas ja sosiaaliasiavastaava palvelee OYS alueen erikoissairaanhoidon asiakkaita.

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavina toimivat Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen.

Puhelinaika arkisin kello 9–11.30, puhelin 044 461 0999

Sähköposti:

sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.

Turvaposti sosiaaliasiavastaaville:

<https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

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

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

Sähköposti:

potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Laita sähköpostin otsikkoon asiointipaikkakunta, sähköposti on suojaamaton. Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa. Turvaposti potilasasiavastaaville:

<https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi potilasasiavastaava.

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne, Salla Ritala, Essi Lipponen

asiavastaavat@pajatha.fi

Puhelin: +358 3 8192504

Aukioloajat: ma,ti ja to 09:00 - 12:00 ke 09:00 - 15:00

SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Puhelin: 044 707 9132

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Potilasasiavastaavat: Marketta Varho ja Päivi Pärssinen, Tiina Sianoja (koordinoiva)

Puh: 02 627 6078

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): potilasasiavastaava@sata.fi

VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa:

ma ja ti 12.00-15.00, ke ja to 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole pe tai juhlapyhien aattoina.

Soittoaikojen ulkopuolella voit jättää soittopyynnön tai olla yhteydessä sähköpostitse:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

VARSINAIS-SUOMI

Sosiaaliasiavastaava:

Puh: 02 313 2399

Puhelinaika: ma-pe klo10-12 ja 13-15

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös

sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)

Potilasasiavastaava:

Puhelin: 02 313 2399

Puhelinaika: ma-pe klo 8–15.30

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös

sähköpostilla potilasasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)

Muistutusten ja kanteluiden osalta ne käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kyläjohtajan sekä laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa. Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkailta on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

Muistutusten käsittelystä vastaa palveluvastaava Mira Mäkelä, p. 040 522 2017, mira.makela@sos-lapsikyla.fi ja kyläjohtaja Sari Carlsson, p. 040 522 2015, sari.carlsson@sos-lapsikyla.fi.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

PERHEHOITO

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelulain 27 § mukaiset lastensuojelun palvelujen tarpeet. SOS-Lapsikylän palveluvastaava tai tukityöntekijä keskustele lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa SOS-Lapsikylän mahdollisuudesta vastata lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvioimaan lapsen ja perheen tuen tarpeisiin. SOS-Lapsikylän työntekijät tuovat keskustelussa esille oman näkemyksensä asiaan liittyen, jota lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voi hyödyntää arvioinnissaan. Perhehoidossa olevan lapsen palvelujen tarpeesta keskustellaan lapsen asiakassuunnitelman neuvottelussa, jonka pitämisestä sekä kokoonpanosta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

SOS-Lapsikylän vastuulle kuuluu perhehoitajien tukityö, joka räätälöidään tarpeen mukaan. Yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa keskustellaan, mikäli tukityössä on tarve siirtyä vaativaan perhehoidon tukeen tai perustason tukeen. Perhehoidon tukityöntekijät tukevat ja ohjaavat perhehoitajia keskustelemaan sijoitetun lapsen kanssa asiakassuunnitelmassa käsiteltävistä asioista ja auttavat miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lapsen hoito ja palvelu perhehoidossa perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan.

Perhehoidon hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Lastensuojelulain 30a § mukaisesti sijaishuoltopaikan tulee täydentää asiakassuunnitelmaa hoito- ja kasvatussuunnitelmalla yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulee merkitä myös rajoitustoimenpiteet. Perhehoidossa ei ole lain vaatimia edellytyksiä rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen, vaan perhehoidossa lapsen tulee olla ohjattavissa tavanomaisin kasvatuksellisin keinoin. Tämän vuoksi SOS-Lapsikylän perhehoidon hoito- ja kasvatussuunnitelma eroaa laitoksissa tehtävistä suunnitelmista.

SOS-Lapsikylän perhehoidon lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta lapselle laaditaan SOS-Lapsikylän hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään

mahdollisimman konkreettiseksi ja perhehoitajan arkea ohjaavaksi, jotta asiakassuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin voidaan päästä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), perhehoitajat ja SOS-Lapsikylän sosiaalityöntekijä ja perhehoidon sosiaalihojaaja sekä tarpeen mukaan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan aina asiakassuunnitelman päivittämisen myötä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma kirjataan sähköiseen Nappula-asiakastietojärjestelmään, josta suunnitelman näkevät perhehoitaja sekä perhehoitajan tukityöntekijät. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä huoltajille.

Perhehoidon hyvän kohtelun suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

TUKIPERHEPALVELU

Puitesopimuksen edellyttäessä SOS-Lapsikylän työntekijä laatii tukiperhetoiminnan palvelusuunnitelman aloitusneuvottelun jälkeen yhteistyössä asianosaisten kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisissä neuvotteluissa, ja sen päivittämisestä on vastuussa SOS-Lapsikylän sosiaalihojaaja. Tukiperhetoiminnalle asetetaan tavoitteet aloitusneuvottelussa ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Usein aloitusneuvotteluun osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän työntekijä. Tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan ja/ tai neuvottelumuistioihin Nappula-tietojärjestelmään, ja niitä päivitetään tarpeen mukaan.

Tukiperhepalvelussa ei tehdä asiakassuunnitelmaa, mutta osallistutaan tapaamiseen, jos lapsen sosiaalityöntekijä näkee sen tarpeellisenä. Lapsen palvelu tapahtuu aina lapselle nimetyn omatyöntekijän tai lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemän asiakassuunnitelman mukaisesti. Lapsen sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon ja vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta. Aloitusneuvotteluun osallistuvat ne tahot, jotka lapsen sosiaalityöntekijä näkee tarpeellisenä.

JÄLKIHUOLTO, TUETTU ASUMINEN JA AMMATILLINEN TUKIHENKILÖPALVELU

Jälkihuollon ohjaustyössä sekä tuetussa asumisessa asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma palvelun alkaessa, ja tätä suunnitelmaa seurataan välineuvotteluissa ja päivitetään SOS-Lapsikylän ohjaajan toimesta. Asiakas on aina mukana laatimassa palvelusuunnitelmaansa, ja asiakas saa tuoda esiin omia tavoitteitaan ja tuen tarpeitaan työskentelyyn liittyen. SOS-Lapsikylässä asiakassuunnitelma kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä lapsen/nuoren sekä hänen kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa jälkihuollon palvelutarvetta ja SOS-Lapsikylän mahdollisuutta vastata siihen. SOS-Lapsikylän palveluvastaava tai ohjaaja keskustelee lapsen/nuoren sosiaalityöntekijän kanssa SOS-Lapsikylän mahdollisuudesta vastata lapsen/nuoren jälkihuoltoon. SOS-Lapsikylän työntekijät tuovat keskustelussa esille oman näkemyksensä asiaan liittyen, jota asiakkaan sosiaalityöntekijä voi hyödyntää arvioinnissaan.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Palveluyksikössä asiallinen kohtelu tarkoittaa sitä, että lapsi/nuori ja hänen läheisensä kohdataan arvostavasti sekä yksilöllisesti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

PERHEHOITO

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Lastensuojelulain 63 § mukaisesti yhteydenpidon rajoittamisesta päättää lastensuojelun johtava viranhaltija lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua päätöksen. Kiireellisissä tilanteissa päätöksen voi tehdä myös lastensuojelulaissa määritelty sosiaalityöntekijä. Perhehoitajilla tai perhehoidon tukityöntekijöillä ei siis ole päätäntävaltaa yhteydenpidon rajoittamiseen. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja tukea siihen, miten huomioida ja vahvistaa lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Käytännössä tämä on lapsen toiveiden ja

mielipiteiden huomioimista arjessa, ja perhehoidon tukityössä pyritään miettimään perhehoitajan ja lapsen kanssa sitä, millaista jokaisen lapsen yksilöllinen, omia tarpeita vastaava arki on.

SOS-Lapsikylässä pyritään varmistamaan, että jokainen lapsi tietää oikeutensa ja aikuisten tehtävänä on tukea niiden toteutumista. Tätä tarkoitusta varten järjestetään sekä lapsille että nuorille vertaisryhmätoimintaa, joita ovat esimerkiksi SOS-Kehittäjänuoret, Salapoliisi Mäyrä ja Kirahvi Mainio. Organisaatiotasolla SOS-Lapsikylässä toimii myös valtakunnallinen osallisuustyöryhmä, joka kehittää ja tuo esille osallisuuden kysymyksiä.

Perhehoidossa huomioidaan lapsen oikeus yksityisyyteen esimerkiksi sillä, että sijoitetulla lapsella on käytössään oma huone. Sukupuolisensitiiviset tilanteet huomioidaan perhehoidon arjessa esimerkiksi peseytymistilanteissa. Perhehoidon tukityössä perhehoitajia tuetaan sukupuolisensitiivisessä kasvatustyössä, ja tavoitteena on aina huomioida arjessa lapsen yksilölliset tarpeet. Yksityisyyttä vaalitaan kirjaamisessa käsittelemällä vain niitä asioita, jotka ovat oleellisia lapsen asioiden hoitamisessa. Dokumentoinnissa ylipäättään noudatetaan osallistavan dokumentoinnin periaatteita, jolloin sijaisperhe sekä sijoitettu lapsi ovat tietoisia dokumentoinnin sisällöstä. Osallistava dokumentointi osallistaa myös lasta kirjaamiseen ikätasoisesti. Oikeus yksityisyyteen huomioidaan myös lapsen puhelimenkäytössä ja yhteydenpidossa, ja perhehoitajia ohjataan ja tiedotetaan koulutuksissa sekä tukityöntekijöiden toimesta, jotta lapsella on oikeus pitää yhteyttä läheisiinsä lain määrittämällä tavalla.

TUKIPERHEPALVELU

Tukiperheiden valmennuksessa huomioidaan lasten itsemääräämisoikeus.

Valmennuksessa käydään läpi mitä itsemääräämisoikeus tukiperhetoiminnassa tarkoittaa. Itsemääräämisoikeutta käydään läpi keskusteluissa esimerkiksi arjen rutiineista ja rakenteista, pohditaan miten tukiperhe voi selvittää lapsen mieltymykset, tavat ja tottumukset, ja miten lasta rajataan. Tukiperheillä ei ole oikeutta lastensuojelulain 11 luvun mukaisiin itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin. Aloituspalaverissa käydään nämä samat keskustelut läpi lapsikohtaisesti, jolla varmistetaan lapsen itsemääräämisoikeutta ja lapsen tarpeidensa huomioimista.

Tukiperheet on valmennettu myönteiseen tunnistamiseen, jolla pyritään ennaltaehkäisemään kärjistyviä tilanteita. Mikäli tukiperheviikonlopun aikana lapsesta ei pysty huolehtimaan tavanomaisin kasvatuksellisin keinoin, tuodaan asia viipymättä esille lapsen omatyöntekijälle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, joka tarpeen mukaan arvioi tukiperheviikonloppujen jatkojen mahdollisuutta. Lapsen yksityisyys huomioidaan jo tukiperheiden valmennuksessa kotien tarkastusten yhteydessä. Tukilapsi ei tarvitse omaa huonetta tukiviikonlopuille, mutta sellainen voi olla tarjolla. Lapsen on mahdollista käydä itsenäisesti pesulla sekä tukiperheessä on mahdollisuus omaan tilaan tarpeen mukaan. Palvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

JÄLKIHUOLTO, TUETTU ASUMINEN JA AMMATILLINEN TUKIHENKILÖPALVELU

SOS-Lapsikylässä koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksien sisältö ja vahvistamaan niiden toteutumista sekä perehdytetään itsemääräämisoikeuden sisältöön ja sen tarkoitukseen. Asiakkaan osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin on ehdottoman tärkeää. Asiakkaan omia rajoja kunnioitetaan ja kannustetaan asiakasta määrittelemään omaa tuen tarvettaan ja kertomaan millaisesta tuesta kokee eniten hyötyvänsä.

Kunnioitamme asiakkaan omia valintoja ja tuemme asiakasta löytämään juuri hänelle sopivat yksilölliset tavat toimia ja elää. SOS-Lapsikylän Kaarinan palveluyksikön asiakkailla on oikeus määritellä itsensä juuri sellaiseksi kuin kokee olevansa.

Sukupuolisensitiivisyys huomioidaan asiakastyössä ja jokainen saa määritellä itsensä sukupuolensa kautta itse. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti.

Palveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

SOS-Lapsikylän henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti asiakkaan kohteluun ja dialogisuuteen asiakastyössä. Käytössämme on sisäinen oppimisympäristö, jossa on koulutusmateriaalia, joka kuuluu perehdytykseen ja johon voi aina palata. Dialoginen työote ja asiakkaan kunnioitus ovat toimintamme peruspilareita. Hyvä kohtelu Kaarinan SOS-Lapsikylässä tarkoittaa sitä, että asiakasta ja hänen läheisiään kuunnellaan, arvostetaan ja jokainen kohdataan yksilönä.

Lapsi/nuori ja hänen läheisensä kohdataan arvostavasti, ja jokaisen mielipide ja näkemys huomioidaan. Etenkin lapsen/nuoren osallisuus palaverissa huomioidaan, jotta asiakkaalle jää palaverista positiivinen kokemus. Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, hänen on mahdollista tehdä asiasta ilmoitus. Jokaisen palvelussa olevan asiakkaan sekä heidän läheistensä kanssa käydään läpi, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille annetaan kaikille asiakkaille palvelun alkaessa, ja mikäli asiakas yhteystiedot hukkaa, saa ne aina uudelleen pyytämällä. Lisäksi yhteystiedot löytyvät myös omavalvontasuunnitelmasta sekä SOS-Lapsikylän verkkosivuilta.

Työntekijöiden välillä ja asiakastyössä vaalitaan moniäänistä keskustelua. Hyvä kohtelu varmistetaan sillä, että tiimeissä on avoin ilmapiiri, jossa kaiken voi ottaa puheeksi ja jossa sallitaan kaikki tunteet. Työyhteisössä kannustetaan kehittämiskohteiden ja epäkohtien esille tuomista sekä poikkeamailmoitusten tekemiseen kannustetaan. Tällä varmistetaan avoimuus ja salliva ilmapiiri tiimissä, mikä näkyy suoraan myös asiakastyöhön.

Asiakkailla tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä omavalvontasuunnitelmassa. Lisäksi palvelusta vastaavalta esihenkilöltä saa aina apua ja neuvoja muistutusmenettelyyn sekä muiden ilmoitusten tekemiseen. Mikäli ilmoitus koskisi palvelusta vastaavan esihenkilön toimintaa, voi asiakas tehdä ilmoituksen yhdessä ohjaajan kanssa tai ottaa yhteyttä omavalvontasuunnitelmasta löytyviin tahoihin.

Asiakkaan tehdessä ilmoituksen, se otetaan käsittelyyn ja asiakkaalle kerrotaan ilmoituksen käsittelyn etenemisestä ja varataan hänelle keskustelu-aika. Palvelusta vastaava esihenkilö varaa keskusteluajan, jossa hän selvittää tapahtuman ja kirjaa sen Laatuporttiin ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Mikäli ilmoitus koskisi palvelusta vastaavan toimintaa, käsittelyn tekee Lapsikylän johtaja. Ilmoituksen käsittely on oltava valmis viimeistään neljän viikon kuluessa. Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Epäasialliseen kohteluun puututaan ja epäkohta selvitetään asianosaisten kanssa. Asiakkaan tullessa kohdelluksi epäasiallisesti, tilanne selvitetään viipymättä ja tilanteesta tehdään ilmoitukset Laatuportti-järjestelmään. Mikäli työntekijä havaitsee toisen työntekijän kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, on hänen välittömästi puututtava tilanteeseen ja tehtävä tilanteesta ilmoitus esihenkilölle.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Palautetta kerätään vuosittain sähköisellä lomakkeella, joka huomioidaan kehittämistyössä myös omavalvonnan kehittämisessä. Palautteen pohjalta kehitetään palvelua ja kiinnitetään huomiota esille tulleisiin asioihin.

Asiakasta kuullaan toimintaa suunniteltaessa ja hänen ideansa sekä toiveet otetaan huomioon. Asiakkaan osallisuutta edistetään konkreettisesti siten, että hän on aina mukana tapaamisissa, joissa häntä koskevista asioista päätetään. Asiakas saa lukea häntä koskevat kirjaukset ja pyrkimyksenä on, että kirjaukset tehtäisiin asiakkaan kanssa yhdessä ja hän saisi tuoda kirjauksiin myös omia näkemyksiään.

Perhehoidossa pyritään luomaan luottamuksellinen vuorovaikutussuhde niin perhehoitajiin, lapsiin kuin lapsen läheisiin, jolloin tietoa ja näkemyksiä pystytään hyödyntämään toiminnan suunnittelussa. Osallisuus on osa Kaarinan perhehoidon toiminnan kehittämistyötä, ja arjen rakenteissa tämä näkyy esimerkiksi lasten omassa osallisuuspäivässä, lasten osallisuusryhmissä, perhehoitajien kehittämispäivässä, tukikäynneillä, lasten tapaamisilla, neuvotteluissa sekä tuetuissa ja valvotuissa tapaamisissa. Perhehoitajia koulutetaan valtakunnallisen koulutussuunnitelman mukaisesti, ja perhehoitajien koulutustoiveita ja -tarpeita huomioidaan palautteen perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen

vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

SOS-Lapsikylässä on asiakkaiden käytössä muistutuksen tekemistä varten verkkosivu. SOS-Lapsikylän työntekijät opastavat verkkolomakkeen täytössä ja tarvittaessa lähettämisessä asianomaiselle viranomaiselle. Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Asian selvittämisestä vastaa toimipisteen johtaja tai palveluvastaava. Muistutusmenettelystä on myös koko järjestöä koskeva ohjeistus.

Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selvityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään lapsikylittäin ja yleisellä tasolla palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. On tärkeää, että laadusta ja palvelusta vastaava johtoporras on mukana teemojen käsittelyssä, sillä niiden pohjalta palveluiden yhteisiä toimintaperiaatteita on mahdollista kehittää entisestään.

Muistutuksen vastaanottaja: palveluvastaava Mira Mäkelä, Luhtikatu 2, 20780 Kaarina.
Sähköposti: mira.makela@sos-lapsikyla.fi Puhelinnumero: 040 522 2017.

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
Asiakkaan osallisuuden toteutumattomuus	Mahdollinen	Perhehoito: Osallisuustoiminta ja vertaisryhmät, Hyvän kohtelun suunnitelma, Extranet (perhehoitajien intra) Tukiperhepalvelu: Tervetuloa tukiperheeseen -vihko asiakkaalle, palautteenkeruu ja sen pohjalta toiminnan kehittäminen, tukiperheiden valmennus, ohjaus ja kouluttaminen, raportointi yhdessä lapsen kanssa
Asiakkaan oikeuksien toteutumattomuus tai tietämättömyys oikeuksista	Mahdollinen	Perhehoito: lasten säännölliset tapaamiset ja oikeuksista tiedottaminen, vertaisryhmät ja siellä oikeuksista tiedottaminen, perhehoitajien koulutukset aiheesta, tukityössä aiheesta keskustelu ja tiedottaminen Tukiperhepalvelu: Valmennuksessa ohjataan huomioimaan asiakkaan oikeuksista, tervetuloa tukiperheeseen -opas
Asiakkaan äidinkieltä ei huomioida palvelussa	Mahdollinen	Tulkkauspalvelu, sijais- ja tukiperheen kielitaidon huomiointi Perhehoito: huomioidaan päiväkodissa ja koulussa äidinkieli, äidinkielen mukaisen kulttuurin tarjoaminen
Asiakkaan vakaumusta ei huomioida palvelussa	Mahdollinen	Asiakkaan esitietojen ja sijais- ja tukiperheen valmiuksien selvittäminen

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensimmäisessä 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 yksikötasolla 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 vaikuttaa 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 syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4-5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilöiden lisäksi laatujohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Säätiön oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä. Kaikki poikkeamatieto käsitellään johtamisjärjestelmän mukaisesti ja säätiön laatutiimi vastaa ja varmistaa tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

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

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt selvitetään heti poikkeaman syntyessä tarkastelemalla prosesseja ja toimintamalleja. Palveluiden rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta, ja arviointia tapahtuu esimerkiksi tiimipalaverissa, työnohjauksessa sekä asiakastyössä.

Ulkoiset ja sisäiset auditoinnit ovat oleellisia tilaisuuksia arvioida palveluiden kehittämisen tarpeita, ja näiden pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmat. Kehittämistoimet kirjataan esimerkiksi tiimimuistioihin, vuosikelloon ja omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kehittämistoimista on vastuussa palveluvastaava sekä tiimin työntekijät. Kehittämistoimet on aikataulutettu keväälle 2025.

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

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Perhehoito: poikkeamailmoitusten käsittely	heti	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluvastaava
Perhehoito: hoito- ja kasvatussuunnitelmien teko asiakassuunnitelman jälkeen	heti	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluvastaava
Perhehoito: prosessikaavion kehittäminen kriisitilanteisiin ja sijoitusten katkeamisen tukitoimien osalta	kevät/kesä 2025	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluvastaava
Perhehoito: tukityön sisältöjen kehittäminen	vuosi 2025	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluvastaava
Tukiperhetoiminta: laskutuksen kehittäminen	vuosi 2025	tiimi ja palveluvastaava	tukipalvelut, tiimi ja palveluvastaava
Tukiperhetoiminta: valmennuksen kehittäminen	kevät/kesä 2025	tiimi ja palveluvastaava	laatutiimi, tiimi ja palveluvastaava
Perhehoito ja tukiperhepalvelu: henkilöstön täydennyskoulutukset	syksy 2025	tiimi ja palveluvastaava	laatutiimi, tiimi ja palveluvastaava
menetelmien käyttö lapsen/nuoren osallisuuden vahvistamiseksi	vuosi 2025	tiimi ja palveluvastaava	laatutiimi, tiimi ja palveluvastaava
Puitesopimusten vaatimusten noudattaminen	heti	tiimi ja palveluvastaava	tiimi ja palveluvastaava

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 kylän 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.

Liitteet

Liite 1 Sanasto

Liite 2 Työkaluja organisaatioille ja ammattilaisille

Liite 3 Omavalvontasuunnitelman mallipohjan valmisteluun osallistuneet