

Omavalvontasuunnitelma

SOS-Lapsikylä Rovaniemi

Perhehoito

Tukiperhepalvelu

Avopalvelut

Jälkihuolto

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma SOS-Lapsikylä Rovaniemi

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	24
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	25
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	25
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	26
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	26
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	27

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- SOS-Lapsikylä Rovaniemi
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.38
- Yhteystiedot: Kivikatu 23A, 96400 Rovaniemi
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Palveluvastaava Riitta Pistokoski, riitta.pistokoski@sos-lapsikyla.fi , puh. 044 7036565

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Perhehoito, Tukiperhepalvelut, Avopalvelut
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: SOS-Lapsikylä Rovaniemi
- Palveluja tuotetaan: Läsnä- ja etäpalveluna
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: SOS-Lapsikylä Rovaniemen perustehtävänä on tukea lapsia ja perheitä ehkäisevän ja korjaavan lastensuojelun ja avohuollon tukitoimin sekä tarjota sijais- ja jälkihuoltoa sitä tarvitseville lapsille ja nuorille.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet ja palvelukuvaus: Liite 1
- Asiakasmäärät: Rovaniemen toimipisteessä perhetyössä on 10, tehostetussa perhetyössä 10 ja avoperhekuntoutuksessa 20 asiakaspaikkaa. Lapsiperheiden kotipalvelussa on 10 asiakaspaikkaa. Jälkihuollon tuessa 15 asiakaspaikkaa. Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa on 40 asiakaspaikkaa. Tukiperhetoiminnassa on 60 asiakaspaikkaa. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakaspaikkamäärä on 10.
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Lapin hyvinvointialue, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

1.4 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 Riitta Pistokoski yhdessä lapsikylän johtaja Taru Luiron kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä järjestää asiakassuunnitelmaneuvottelun, jossa keskustellaan SOS-Lapsikylän mahdollisuudesta vastata lapsen tuen tarpeisiin. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsen vanhemmat / huoltajat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän yksi tai useampi työntekijä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii neuvottelun perusteella asiakassuunnitelmaan, jonka pohjalta lapselle laaditaan SOS-lapsikylän asiakassuunnitelma. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Avopalveluissa on käytössä kuntouttava hoitosuunnitelma ja perhehoidossa hoito- ja kasvatussuunnitelma.
- Yhteistyö palvelun tilaajan kanssa pidetään tiiviinä ja säännöllisenä. Erilaisista häiriötilanteista palveluissa (esim. käyntien toistuva peruuntuminen) ollaan välittömästi yhteydessä palvelun tilaajaan.

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 ja tukiperhepalvelut: Ei löydetä lapsen tarpeita vastaavaa sijais- tai tukiperhettä	Suuri Palvelu jää toteutumatta	Valmennetaan riittävästi erilaisia sijais- ja tukiperheitä perheitä koko Lapin alueelta
Avopalvelut: Palvelua ei pystytä aloittamaan tilaajan toivomassa aikataulussa	Keskisuuri Asiakasperheen tilanne voi huonontua ja lasten hyvinvointi vaarantua	Jätetään kalenteriin väljyyttä, jotta joku ohjaajista olisi käytettävissä nopeastikin
Tukiperhepalvelut: Tukisuhteen katkeaminen ennakoimattomasti	Mahdollinen Lapsi ja hänen vanhempansa jäävät vaille tukea tutulta tukiperheeltä	Tukityöhön panostaminen, yhteistyö hva:n kanssa

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
 Palveluvastaava Riitta Pistokoski, riitta.pistokoski@sos-lapsikyla.fi, puh. 044 7036565

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

Yksikkö rekrytoi riittävästi sijaisia sijaisrekisteriin.

[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)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Avotyö: Asiakkaat saavat sovitun määrän palveluita.	Mahdollinen Ohjaajan sairastuessa sijaisia ei välttämättä saada ja käyntejä joudutaan peruuttamaan.	Riittävä sijaisrekisteri
Mikäli olisi tarvetta siirtyä tukiperhepalvelusta perhehoitoon, mutta hyvinvointialue ei halua tai voi käyttää tätä tuttua perhettä.	Mahdollinen Asiakkaan saama palvelu katkeaa	Kartoitetaan aktiivisesti tukiperheiden halukkuutta käydä Pride-valmennus ja markkinoidaan perhehoitoa aktiivisesti hyvinvointialueelle
Hyvinvointialue houkuttelee perheitä siirtymään perhehoitajiksi suoraan heille.	Mahdollinen Tarjoamamme tukityö perhehoitajille ja lapsille katkeaa	Tuemme perhehoitajia ja lapsia tiiviisti, jotta he eivät halua vaihtaa palveluntuottajaa
Perhehoidon jälkihuolto siirtyy SOS-Lapsikylältä hyvinvointialueelle	Mahdollinen Nuoren saama palvelu tutulta tukityöntekijältä katkeaa	Neuvotellaan hyvissä ajoin hyvinvointialueen kanssa jälkihuollosta perhehoidon jälkeen

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Työntekijät on perehdytetty yksikön turvallisuusohjeistuksiin. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Turvallisuusohjeistukset löytyvät yksiköstä kirjallisena ja sähköisenä. Ohjeistuksia päivitetään ja käydään tiimissä läpi säännöllisesti.

Laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään ja parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Vaarojen tunnistamisen jälkeen on pohdittava, mikä voi vaaroja aiheuttaa, missä tilanteissa, mitä tehdessä ja ketkä vaaralle voisivat olla alttiita. Mahdollisen riskin tunnistamisen jälkeen määritellään riskin suuruus, vakavuus ja todennäköisyys. Riskien merkittävyyttä arvioitaessa asetetaan toimenpiteiden tärkeysjärjestys, toimenpiteitä ideoidaan, valitaan ja toteutetaan sekä seurataan. Seurannassa arvioidaan, olivatko toimenpiteet oikeat, riittävät sekä ovatko olosuhteet muuttuneet vai pysyneet samana.

Tunnistettuja riskejä ovat työn psyykkinen kuormittavuus ja uhkaavat tilanteet asiakastyössä sekä yksin tehtävä työ. Työnohjausten ja muiden säännöllisesti toteutuvien keskustelutilaisuuksien avulla haastavia asiakastilanteita voidaan käydä läpi. Yksin tehtävän työn osalta on laadittu erillinen ohjeistus, johon työntekijät perehdytetään. Uhkaavien tilanteiden varalta harjoitellaan ennakointia ja tilanteessa toimimista.

Perhehoito

- 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
- Emme pelkää puuttua havaitsemiimme epäkohtiin ja haasteisiin, vaan otamme ne rohkeasti puheeksi
- Haluamme olla luomassa eettisesti kestäväää ja lapsen edun mukaista perhehoitopalvelua
- Olemme sitoutuneita siihen, että perhehoitoon sijoitetut lapset ja heidän perhehoitoperheensä saavat oman tilanteensa ja tarpeensa edellyttämää tukea.
- Sitoudumme noudattamaan kuntakumppaneidemme kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia.
- Ymmärrämme, että hyvää perhehoitoa tehdään yhdessä eri osapuolten kanssa kunnioittaen toisten näkemyksiä ja mielipiteitä.
- Luomme omalla toiminnallamme luottamusta verkostojen välillä, jotta lapsi saa parasta mahdollista hoitoa ja huolenpitoa.
- Lähtötilanteesta riippumatta luotamme lapsen mahdollisuuksiin kuntoutua.
- 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 vastuumme 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 autamaan 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.

Tukiperhepalvelu

Laadullinen tavoite SOS-Lapsikylä Rovaniemen lastensuojelutyössä on, että lapsen hyvinvointi lisääntyy palvelun aikana. Tukiperhepalvelussamme panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora. Tukiperhepalvelun viitekehys eli

myönteinen tunnistaminen läpäisee kaikki palvelun prosessit. Tukiperhepalvelussa olemme rohkeasti lapsen puolella. Lapsen osallisuus tukiperhepalvelussa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen tukitoimesta, hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa ja häneltä kerätään palautetta, jonka perusteella palvelua kehitetään. On toivottavaa, että lapsi osallistuu aloitusneuvottelun jälkeen myös muihin neuvotteluihin, sillä neuvotteluissa tuetaan lapsen osallisuutta ja kuulluksi tulemistä, tuodaan yhteisesti esiin lapsen ja perheen vahvuuksia ja voimavaroja sekä kysytään lapselta palautetta.

Lapsen osallisuus on tukiperhevalmennuksen yksi teemoista. Lapsen osallisuutta huomioidaan tutustumisilla, aloitus- ja välineuvotteluissa sekä tukiperheiden laatiessa tukiviikonloppujen raportteja. Aloitusneuvotteluissa lapsen tietoisuutta tukiperhepalvelusta pyritään vahvistamaan tarjoamalla jokaiselle tukiperheen saavalle lapselle Tervetuloa tukiperheeseen -opas. Meille on tärkeää, että lapsi saa äänensä kuuluviin. Lapsen etu on työmme keskiössä. Toiveenamme on, että tukiperheemme sitoutuvat toimintaan pidemmäksi aikaa, jotta lapsen ja tukiperheen välille voi muodostua luottamuksellinen suhde, jolloin tukisuhde pääsee mahdollisuuksiensa mittoihin sekä on palveluna vaikuttava.

Valmennuksista lähtien kannustamme tukiperheitämme sitoutumaan toimintaan. SOS-Lapsikylän sosiaaliohjaajat tarjoavat tukiperheille laadukkaan ja monipuolisen valmennuksen sekä aktiivisen ja jatkuvan tuen, jotta tukiperhe voi sitoutua tehtävänsä. Pidämme säännöllisesti yhteyttä tukiperheisiimme Lapin ja Kuusamon alueella. Pyydämme tukiperheitämme, hyvinvointialueilta sekä lasten perheitä palautetta toiminnastamme säännöllisesti neuvotteluiden jälkeen.

Avopalvelut

SOS-Lapsikylässä kohtaamme ja kohtelemme kaikkia ihmisiä kunnioittavasti ja pyrimme aktiivisesti vahvistamaan jokaisen asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta. Työskentelyssä painottuvat myönteinen tunnistaminen, osallisuus, suhdeperusteisuus, systeemisyys ja dialogisuus. Uskomme, että onnistuneen työskentelyn avaimena on asiakkaan kanssa yhdessä laaditut tavoitteet ja työskentely muutoksen eteen. Työskentelyn kulmakiviä ovat perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen erilaisin toiminnallisilla menetelmin, arjen taitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen.

SOS-Lapsikylässä kaikki työntekijät ovat koulutettuja toimimaan näiden toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Riskinhallinta

Omavalvontasuunnitelma on SOS-Lapsikylässä tärkeä asiakasturvallisuutta ohjaava asiakirja. Tämän lisäksi SOS-Lapsikylässä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan riskeihin ja epäkohtiin varautumista sekä erilaisia prosesseja riskinhallinnassa.

Ensisijaiset riskit palveluissamme liittyvät asiakkaiden saamaan palveluun, ei niinkään henkilöstön hyvinvointiin. Keskeistä SOS-Lapsikylän riskinhallinnassa on avoin ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti SOS-Lapsikylän toiminnan riskejä. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä /palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain.

SOS-Lapsikylässä toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja heidän toimintaansa ja hyvinvointiinsa liittyviin tekijöihin. Henkilöstöön liittyvien tekijöiden lisäksi olemme tunnistaneet, että SOS-Lapsikylän palveluiden asiakkaina olevat lapset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja heidän kohdallaan riski joutua kaltoin kohdelluksi on keskimääräistä korkeampi. Tämä lisää työn psyykkistä kuormittavuutta ja on riski henkilöstön hyvinvoinnille.

SOS-Lapsikylän palveluissa käsitellään myös arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Näiden tekijöiden lisäksi myös toimitiloihin, laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit on varmistettava.

Riskienarvioinnissa tuli esille myös se, että työntekijät kokivat tarvitsevansa koulutusta aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Arjessa haastavia tulee vastaan harvoin, mutta silti niiden varalta halutaan varautua.

Työpaikkaselvitys on tehty neljä vuotta sitten. Uusi selvitys tehdään ensi vuonna.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimipaikassa riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikyläjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen ja henkilökunnan kanssa.

Riskejä ja inhimillisiä virheitä pyritään ennakoidaan myös erilaisilla tarkastuslistoilla. Esimerkiksi asiakkaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty työntekijöille muistilistoja tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat. Esihenkilöille on laatu- ja toimintakäsikirjan yhteydessä uuden työntekijän perehdytyslista, jotta keskeiset toimintaperiaatteet käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi ja uudet työntekijät perehdytetään laadukkaaseen työskentelyyn.

Laatupoikkeamista ilmoitetaan Laatuportti-järjestelmän kautta tehtävällä lomakkeella aina kun tapahtuu jotain, joka estää tai uhkaa estää laadun toteutumisen. Myös asiakkailla tai heidän läheisillään sekä tukiperheillä ja perhehoitajilla on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista. Poikkeamailmoituksen saapumisesta tulee sähköposti sen käsittelijälle ja asia käsitellään tarpeen vaatimalla tavalla mahdollisimman nopeasti, tavoitteena on käsittely viikon kuluessa. Poikkeamailmoituksista menee tieto myös SOS-Lapsikylän laadusta vastaavalle kehittämispäällikölle.

Poikkeamailmoituksia voi tehdä mm. työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollista tehdä Sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus.

Toimipisteissä poikkeamailmoituksia käsitellään osana viikoittaisia johtotiimejä. Palveluliiketoiminnan johtoryhmässä seurataan poikkeamailmoituksia joka toinen kuukausi olevan laatukatsauksen yhteydessä. Erityisesti asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen ilmoituksiin kiinnitetään huomiota ja seurataan näiden kehityssuuntia. Johtoryhmä seuraa laatupoikkeamia puolivuositain johdon katselmuksen yhteydessä. Vuoden päätteeksi laatupoikkeamista muodostetaan vuosikooste ja tehdään suunnitelma tulevalle vuodelle.

Perhehoidossa, tukiperhepalvelussa ja avopalveluissa on tiimipalavereita vähintään kaksi kertaa kuukaudessa, mikä mahdollistaa asioista keskustelemisen säännöllisesti. Lähiesihenkilö kannustaa työntekijöitä asioista puhumiseen ja poikkeamailmoitusten tekemiseen matalalla kynnyksellä.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuudesta 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 tilannetta ja toimeenpanna tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

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

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

SOS-Lapsikylä Rovaniemellä jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan asiakasturvallisuussuunnitelmaan, kriisivalmiussuunnitelmaan, riskienhallintasuunnitelmaan, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta -ohjeisiin ja toimintaperiaatteisiin, laatukäsikirjaan, yksintyöskentelyohjeeseen, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessin ohjeeseen, toimintaohjeeseen virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohjeeseen äkillistä henkilöstövajetta koskien, organisaation dokumentointiohjeistuksiin sekä omavalvontasuunnitelmaan perehdytysvaiheessa ja aina asiakirjojen päivittyessä.

Riskien tunnistaminen

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

Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:

- Sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus
- Työterveys- ja turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen kaltoinkohtelu, katoamiset ja karkaamiset)
- Keskeytyneet palvelujaksot (Asiakkaan, palvelun tilaajan tai palvelun tuottajan toimesta)
- Laitteiden turvallisuus (toimintayksikön laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)
- Palo- ja toimitilaturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistönhoidon ongelmat)
- Tietoturva ja tietosuojat (tietoturvan ja -suojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt)
- Strategia ja liiketoiminta

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Rovaniemi toimii omakotitalokiinteistössä lähellä Rovaniemen keskustaa. Tilat sisältävät neljä toimistohuonetta, tilavan olo- / kokoushuoneen, keittiön sekä varasto- ja peseytymistiloja. SOS-Lapsikylän toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia. Toimistotilojen siivouksesta huolehditaan yhteisvastuullisesti tiimeittäin kerran viikossa ja pyykkihuollosta tarpeen mukaan. Tilat ovat asianmukaiset ja niitä pidetään lukittuina. Salassa pidettäviä tietoja ei ole yleisesti nähtävillä eikä ulkopuolisten saatavilla. Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan käyttämällä siihen soveltuvaa etäyhteyttä/sovellusta ja varmistamalla ympäristön edellytykset sille, että tietosuojat ei vaarannu. Tietokoneet ja työpuhelimet on suojattu salasanoilla organisaation ohjeistuksen mukaisesti.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Palveluvastaava Riitta Pistokoski riitta.pistokoski@sos-lapsikyla.fi, puh. 044 703 6565

Palveluntuottajan tietosuojavastaava:

Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi puh. 044 728 9507.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Ensisijaisesti koulutus ja neuvonta tulee organisaation pääkäyttäjältä, mutta myös tietojärjestelmän toimittaja ohjeistaa ja vastaa käyttöön liittyviin kysymyksiin asiakastuen kautta.
- Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiä ovat kehittämisspäälliköt, laatujohtaja sekä palvelukoordinaattori.

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

SOS-lapsikyläsäätiön käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi.

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

SOS-Lapsikylän tietoturvasuunnitelma on laadittu 7.5.2024 laatujohtajan, tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluvastaava Riitta Pistokoski.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

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

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

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

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektio-/epidemiatilanteisiin on olemassa kirjalliset ohjeet, joiden mukaan henkilökunta toimii. Näitä ohjeita noudattamalla on mahdollista suojata niin asiakasta kuin työntekijää taudin leviämiseltä.

Myös niihin tilanteisiin on olemassa toiminta-/varautumissuunnitelma, jos asiakastyössä joudutaan kohtaamaan infektion saaneita asiakkaita. Työntekijöille on hankittu erilaisia suojavälineitä, joita käytetään erillisen ohjeistuksen ja tilanteen mukaan; käsihuuhdetta, kasvomaskeja ja suojahanskoja on saatavilla riittävästi yksikössä sekä ohjaajien mukana asiakastyössä tarvittaessa käytettäväksi. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia suojaimien hankinnasta siten, että niitä on aina saatavilla yksikössä riittävästi. Töihin ei tulla sairaana eikä flunssaoireisena, tarvittaessa työntekijä ohjataan terveydenhuollon piiriin.

SOS-Lapsikylän toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia. Toimistotilojen siivouksesta huolehditaan yhteisvastuullisesti tiimeittäin kerran viikossa ja pyykkihuollosta tarpeen mukaan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Pitkät ajomatkat etenkin talviaikaan	Mahdollinen; Huonot keliolosuhteet, väsymys	Riittävän ajan varaaminen matkoihin, tarvittaessa yöpyminen matkan aikana
Asiakkaiden (lasten) väkivaltainen käyttäytyminen	Mahdollinen Toisinaan perheiden pahoinvointi näkyy lasten väkivaltaisena tai kaoottisena käytöksenä, joka voi aiheuttaa vaaraa asiakkaille tai työntekijöille	Vanhempien/ perhehoitajien tukeminen ja ohjaaminen lasten kasvatuksessa ja huolenpidossa, tarvittaessa psykologin tai työnohjaajan konsultaatiot
Yksintyöskentely	Keskisuuri riski; väsymys, psyykinen oirehdinta	Riittävästi tiimipalavereja, joissa voi purkaa kokemuksia, työnohjaus

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.

Avopalveluluissa on kaksi ohjaajaa, joilla on sosionomin tai terveydenhuollon (AMK) tutkinto. Yhdellä ohjaajista on vähintään kahden vuoden lastensuojelun ja/tai

lapsiperheiden kanssa. Yhdellä työntekijällä on terapiatyön koulutus ja vähintään vuoden työkokemus sosiaali- ja terveysalalta. Tiimissä työskentelee avoperhekuntoutuksen osalta myös perheterapeutti.

Perhehoidon tiimissä on palveluvastaava, joka tekee tiimissä tällä hetkellä myös sosiaalityöntekijän sijaisuutta sekä kaksi perhehoidon ohjaajaa, jotka ovat sosionomeja (AMK).

Tukiperheyksikön sosiaaliohjaajista yksi on sosionomi (AMK) ja yksi sosionomi (YAMK). Tiimien käytössä on myös valtakunnallinen psykologi, jonka työpanosta käytetään tarvittaessa.

Kaikkien tiimien vastaava esihenkilö on Palveluvastaava, Sosiaalityöntekijä (YTM).

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan ja heillä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus (AMK) ja työkokemusta lasten, nuorten ja perheiden kanssa toimimisesta. Tällä hetkellä on käytössä kaksi tuntityöntekijää. Vuokratyövoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa ei käytetä. Kaikki työntekijät ovat Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. SOS-Lapsikylän palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Uuden henkilöstön rekrytointi on julkista ja yhtenä sisäisenä periaatteena on, että avoimet tehtävät ovat aina myös sisäisesti haettavissa. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla.

Tehtävään valituksi tulleelta henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

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

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

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

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

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

Lisäksi koko organisaatiota koskevat koulutukset julkaistaan sähköisessä oppimisympäristö Kyläkoulussa. Omaehtoiseen koulutukseen hakeutumisesta ja siihen

myönnettävistä mahdollisista koulutuspäivistä voi keskustella oman esihenkilön kanssa ja siinä noudatetaan organisaation yhteisiä periaatteita.

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

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

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

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

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
Kaikilla yhteinen viitekehys työssä, erityisesti tilapäisesti toisessa tiimissä työskennellessä	Mahdollinen, työn tavoitteiden heikko saavuttaminen	Huolellinen perehdytys myös tuntityöntekijöille ja esihenkilön kanssa asiakastyön reflektointi
Pätevän ja osaavan henkilöstön riittävyys	Mahdollinen, palvelulupauksien osittainen pettäminen (esim. ei sovittua määrää kotikäyntejä)	Ei oteta uusia asiakkaita, mikäli henkilöstöresurssit eivät ole riittävät

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Palveluvastaava Riitta Pistokoski, riitta.pistokoski@sos-lapsikyla.fi , puh. 044 703 6565
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Johanna Pikkuaho sosiaaliasiavastaava@lapha.fi , puh. 040 506 0083
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Satu Peurasaari, potilasasiavastaava@lapha.fi , puh. 040 482 3584
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa Lapin hyvinvointialue.
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palveluvastaava Riitta Pistokoski, riitta.pistokoski@sos-lapsikyla.fi , puh. 044 703 6565 ja Kylänjohtaja Taru Luiro, taru.luiro@sos-lapsikyla.fi , puh. 044 790 7771. Muistutukset käsitellään mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa.

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan joka tilanteessa kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Yksityisyydestä ja yksityiselämän suojasta huolehditaan

asianmukaisesti. Henkilöstön toiminnassa ja toimitiloissa huomioidaan asiakkaan yksityisyyden ja tietosuojan toteutuminen. Asiakkaan tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. 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.

Asiakas on keskiössä palvelun sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa. Myös perheenjäsenet huomioidaan yksilöllisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä perheenjäsenten kanssa. Asiakkuuden aloituspalaveriin osallistuvat asiakas, perhe/ omainen, ja sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja, omaohjaaja sekä tarvittaessa esihenkilö. Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan osallisuuden toteutuminen kirjaamisessa, erityisesti pikkulapsiperheessä	Mahdollinen, asiakkaan osallisuus toteutuu vajavaisesti	Asiat käydään myöhemmin läpi, järjestetään aikaa esim. lasten päiväunien aikaan.
Lapsi ei osallistu neuvotteluihin (tukiperhepalvelu) tai asiakassuunnitelmapalaveriin (perhehoito ja avotyö)	Mahdollinen, lapsen näkökulma jää vajaan	Kannustetaan lapsia osallistumaan ikätasoisesti

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

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

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

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

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, esimiehen sekä palvelujohtajan kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen toimitusjohtajan kanssa. Myös kuntasijoittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien juurisyyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka jalkautetaan yksikköön asti. Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä yksikön ilmoitustaululla.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kirjallisesti. Suullista palautetta pyydetään ja dokumentoidaan.

Kaikki kirjalliset ja suulliset palautteet käsitellään työyhteisön palavereissa. Toimintaa tarkastellaan ja kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden ja toiveiden mukaan. Kehittämistarpeista laaditaan toimintasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja arvioidaan.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Perhehoidossa yhtenä kehittämiskohteena on odottavien sijaisperheiden aktivointi ja osallistaminen mukaan SOS-Lapsikylän koulutuksiin ja muuhun toimintaan mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena on pitää aktiivisesti yhteyttä perheisiin, joihin ei sijoitusta ole vielä tullut. Tämä tukee myös mahdollisuutta vastata paikkakyselyihin mahdollisimman tarkasti ja perhehoitoa etsivän lapsen tarpeet huomioiden jo kyselyvaiheessa. Lisäksi kehittämiskohteena on myös perhehoitajien, sijoitettujen lasten ja heidän läheistensä osallisuuden ja tietoisuuden lisääminen SOS-Lapsikylän toiminnasta. Tukiperhepalveluissa tämän vuoden kehittämistoimenpiteenä on palautteen saaminen erityisesti lapsilta. Emme työskentele tukiperheissä käyvien lasten kanssa, joten emme voi suoraan itse kerätä palautetta. Kiinnitämme huomioita siihen, että muistutamme asiakkaita siitä, että palautteiden kerääminen myös lapsilta on tärkeää ja kannustamme heitä siihen. Palautteiden avulla voimme kehittää toimintaa vastaamaan paremmin lasten tarpeita.

Jatkamme edelleen tiivistä yhteistyötä tilaajien kanssa ja pyrimme varmistamaan, että asiakkaat saavat heille oikeanlaisen palvelun oikea-aikaisesti. Tuomme neuvotteluissa esiin näkemyksiämme tukiperhetoiminnan vaikuttavuudesta lasten ja perheiden näkökulmasta käsin.

Avopalveluissa suurin osa poikkeamista liittyy työturvallisuuteen. Tilanteissa lapsi käyttäytyy aggressiivisesti vanhempaansa tai työntekijää kohtaan. Kehittämiskohteena on parempi väkivaltatilanteiden ennakointi ja turvasuunnitelmien systemaattinen käyttöönotto ja hyödyntäminen. Palvelun alkaessa perheelle kerrotaan yksikön toimintatavoista ja painotetaan vanhemman vastuuta lapsesta. Mahdollisuuksien mukaan käytetään työparityöskentelyä. Henkilöstöllä on ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn.

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

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Perhehoito: Odottavien sijaisperheiden aktivointi ja osallistaminen	välittömästi	koko tiimi	tiimikokouksissa
Perhehoito: perhehoitajien, sijoitettujen lasten ja heidän läheistensä osallisuuden ja tietoisuuden lisääminen	välittömästi	koko tiimi	tiimikokouksissa
Tukiperhepalvelut: Palautteen saaminen lapsilta	välittömästi	koko tiimi	tiimikokouksissa
Tukiperhepalvelut: Tuodaan näkyväksi hva:lle palvelun vaikuttavuutta	välittömästi	koko tiimi	tiimikokouksissa
Avopalvelut: Väkivaltatilanteiden parempi ennakointi ja turvasuunnitelmien systemaattinen laatiminen	välittömästi	koko tiimi	tiimikokouksissa

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä kyläjohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana kylien johtotiimejä sekä tiimikokouksia. Laatutiimi koostaa kuukausittain poikkeamat

palvelukohtaisesti Palveluliiketoiminnan johtoryhmälle. Riskien laatua ja määrää seurataan ja laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan säätiön johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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