

Omavalvontasuunnitelma

**Tampereen toimipiste, perhehoito,
tukiperhetoiminta ja jälkihuolto**

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
Tampereen toimipiste, perhehoito, tukiperhetoiminta ja jälkihuolto.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	6
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	19
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	23
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	29
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	29
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	31
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	31
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	31
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	32
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	32
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	32

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 Tampere
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.26
- Yhteystiedot:
Postiosoite: Pirttisuonkuja 2 liiketila 2, 33870 Tampere.
Käyntiosoite: Vuoreksen puistokatu 82 liiketila 2, 33870 Tampere.
- Palveluyksikön vastuuhenkilön yhteystiedot: Kirsi Temmes, puh. 044 737 0449, kirsi.temmes@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Perhehoitajalle, perhehoidettavalle sekä tämän läheiselle annettava sosiaalialan ammatillinen ohjaus ja neuvonta.

Tukiperhetoiminta; sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakasperheet

Lastensuojelun jälkihuoltopalvelussa olevat lapset ja nuoret

Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: SOS-Lapsikylä Tampere, Vuoreksen yksikkö.
Palveluja tuotetaan: Toimipisteen tiloissa sekä perhehoitajien, tukiperheiden että jälkihuoltopalvelun asiakkaiden kodeissa.

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.

Perhehoidon tukityössä jokaiselle perheelle on nimetty tukityöntekijäksi sosiaaliohjaaja. Tiimin sosiaalityöntekijä on tarpeen mukaan työparina tukityössä. Työntekijät huolehtivat siitä, että sijaisperhe ja sijoitettu lapsi saavat tarvitsemansa tuen perhehoidon toteutumiseksi ja laadun varmistamiseksi. Mikäli perheen tai lapsen tilanteesta herää huolenaiheita, asioita käsitellään perhehoitajien, lapsen ja hänen läheistensä sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asioita käsitellään myös perhehoidon tiimissä, jolla pyrimme varmistumaan siitä, että kohdistamme tukityötä oikeaan suuntaan ja että tukityö on riittävää, tarkoituksenmukaista ja oikea-aikaista. Tarvittaessa haetaan moniammatillista tukea myös oman tiimin ulkopuolelta esimerkiksi lapsikylän johtajalta, perhehoidon kehittämisspäälliköltä tai SOS-Lapsikylän psykologilta.

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 mukaisesta tai lastensuojelun avohuollon asiakkuudesta. Tukiperhettä tarvitsevat usein lapset, joiden tukiverkosto on vähäinen. Ammatilliset tukiperheet, joilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen 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.

Tukiperheiden valmennus sekä tukiperhettä tarvitsevien lasten ja tukiperheiden yhdistäminen tehdään huolellisesti. Tukiperheet perehdytetään riittävällä tavalla tukiperhetoimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön. Tukiperheitä tuetaan tehtävässään puhelimitse ja tapaamisilla. Tukiperheille on tarjolla myös täydennyskoulutusta sekä vertais- ja virkistystoimintaa. Tukiperhepalvelun työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden työntekijöiden kanssa. Heidän kanssaan keskustellaan tukiperhettä tarvitsevan lapsen tarpeista ja pyydetään tarvittaessa lisätietoja sopivan tukiperheen löytämiseksi. Tukiperhesuhteen aikana lapsen vastuutyöntekijään pidetään säännöllisesti yhteyttä.

Jälkihuolto

SOS-Lapsikylä tarjoaa lastensuojelulain mukaisia nuoren itsenäistymisen tuen palveluita SOS-Lapsikylän perhehoidossa tai muussa sijaishuoltopaikassa sijoitettuina olleille nuorille. SOS-Lapsikylän jälkihuollon palveluiden tarkoituksena on saattaa nuori itsenäiseen elämään, omillaan toimeentulevaksi aikuiseksi, jolla on tukenaan oma

sosiaalinen verkostonsa. Palveluiden avulla nuoren on mahdollista harjoitella itsenäistymisessä tarvittavia taitoja turvallisesti aikuisten tukemana ja ohjaamana. Itsenäistyminen tapahtuu vaiheittain ja nuoren kokonaistilanteen mukaisesti. Nuoren itsenäistymisen tuki suunnitellaan yksilöllisesti nuoren tarpeiden mukaan. Jälkihuollon työryhmän toimintaa ohjaavat lainsäädäntö; sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lastensuojelulaki.

Jälkihuollon aikana ajattelemme nuoren tarvitsevan tiivistä tukea ja tuen määrästä sekä kohdentumisesta sovitaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa. Kuitenkin nuoren omia rajoja kunnioitetaan ja tuetaan myös siinä, että hän voi itse määritellä tarvitsemaansa tukea. Nuoren vahvuuksia ja omia voimavaroja tuetaan ja tuki lopetetaan suunnitelmallisesti. Jälkihuollon päättymisestä sovitaan asiakassuunnitelmanneuvottelussa. Nuoren kanssa laaditaan lopetusneuvottelussa suunnitelma, jossa kuvataan jälkihuollon päättymisen jälkeen nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Yksikön toimintaperiaatteet pohjautuvat SOS-Lapsikylän arvoihin:

Rohkeus: me toimimme

Kehitämme innovatiivisesti toimintaamme.

Uskallamme kyseenalaistaa, oppia ja toimia lasten ja nuorten parhaaksi.

Sitoutuminen: pidämme lupauksemme

Rakennamme lapsille ja nuorille hyvää elämää.

Arvostamme kestäviä suhteita yhteistyökumppaneihimme.

Luottamus: uskomme toisiimme

Kunnioitamme toistemme osaamista ja edistämme avointa vuorovaikutusta.

Vastuullisuus: olemme luotettavia kumppaneita

Suurin vastuumme on taata lasten ja nuorten hyvinvointi ja hyvä huolenpito.

Toimimme vastuullisesti kuntien, lahjoittajien ja muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Vaikuttavuus: lisäämme hyvinvointia

Saamme aikaan haluttuja muutoksia ja tuotamme arvoa asiakkaille.

SOS-Lapsikylän arvot näkyvät työssämme kaikissa yksikköemme palveluissa. Kohtaamme asiakkaamme, lapset ja nuoret, heidän läheisensä, perhehoitajat ja tukiperheet sekä yhteistyökumppanit arvostavasti ja kunnioittavasti. Ajamme lapsen ja nuoren etua ja

osallisuutta kaikessa toiminnassamme. Toteutamme palvelun ostopalvelu- ja puitesopimusten mukaisesti ja tarvittaessa räätälöiden asiakkaan tarpeisiin vastaten. Olemme helposti asiakkaidemme, hyvinvointialueiden työntekijöiden, muiden yhteistyökumppaneiden sekä sijais- ja tukiperheiden tavoitettavissa. Kaiken työskentelymme lähtökohtana on luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Palveluitamme ohjaavat osallisuus, suhdeperustaisuus ja dialogisuus.

Asiakasmäärät:

Perhehoitajalle, perhehoidettavalle sekä tämän läheiselle annettava sosiaalialan ammatillinen ohjaus ja neuvonta: 160 paikkaa.

Tukiperhetoiminta; sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakasperheet: 100 paikkaa

Lastensuojelun jälkihuolto -lapset/nuoret: 30 paikkaa

Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pirkanmaa, Satakunta, Etelä-Pohjanmaa, Kanta-Häme ja Keski-Suomi.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot: 1.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava/yksikköjohtaja) yhdessä lapsikylän johtajan kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.

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

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

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

[Lapsikylä](#) sekä yksikössä SOS-Lapsikylä Tampere, Vuoreksen puistokatu 82 liiketila 2, Tampere.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaaksi perhehoidon, tukiperhetoiminnan tai jälkihuollon palveluun ohjaututaan hyvinvointialueen kautta joko keskitetyn asiakasohjauksen yksikön tai yksittäisen sosiaalihuollon työntekijän toimesta. Hyvinvointialueen työntekijä on yhteydessä SOS-Lapsikylän paikkatiedusteluihin tai suoraan yksikköön ja tiedustelee asiakkaansa tarpeisiin sopivaa vapaata paikkaa sijais- tai tukiperheessä tai jälkihuollon palvelussa.

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

Jälkihuollon palvelua aloitettaessa pyritään järjestämään aloitusneuvottelu yhdessä nuoren ja hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Neuvottelussa on tarkoitus tutustua ja käydä yhdessä läpi palvelun tarkoitus ja tavoitteet ja kuulla nuoren toiveita. Jälkihuollon työntekijä on aktiivinen nuoren suuntaan erityisesti palvelun aloitus- ja tutustumisvaiheessa ja koko tukisuhteen ajan.

Alihankintana käytämme tapaamispaikkapalveluita Porissa ja Seinäjoella. Alihankintana tuotettujen palvelujen osalta pyydämme palveluntuottajilta omavalvontasuunnitelmaa ja olemme aktiivisesti yhteistyössä kyseisten palveluntuottajien kanssa. Seuraamme tiiviisti tapaamisten raportointia ja kuulemme ja arvioimme myös asiakkaiden kokemuksia. Porin tapaamispaikassa oman yksikkömme työntekijä käy mahdollisuuksien mukaan valvomassa tapaamisia työparina alihankkijan työntekijän kanssa.

Sikuriina Oy, Lastensuojelun avopalvelut, Katariinankatu 3 C 31, 28100 Pori

Humana avopalvelut, Seinäjoen toimipiste – avohuollon palvelut, Perheoikeudelliset palvelut, Kalevankatu 29, 60100 Seinäjoki

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
Monipuolisesti käytettävissä erilaisiin lasten tarpeisiin soveltuvia tuki- ja sijaisperheitä	Vähäinen	Säännölliset valmennukset ja perheiden tuki. Ajantasainen tieto käytettävissä olevista perheistä.
Riittävä henkilöstöresurssi	Riski: vähäinen Vaikutus: merkittävä	Henkilöstön määrän arviointi ja ennakoiti

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinoiti

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun omatyöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Perhehoitoon sijoitetun lapsen tai jälkihuollon palvelun nuoren kausikoosteet tai tukiperhetoiminnan raportit toimitetaan säännölliset lapsen vastuutyöntekijälle hyvinvointialueelle sovitun aikataulun mukaisesti. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien mukaan lukien säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Kirsi Temmes, palveluvastaava, puh. 0447370449, kirsi.temmes@sos-lapsikyla.fi

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

Palvelujen jatkuvuutta pyritään varmistamaan niin, että tiimissä on mahdollisimman pysyvät työntekijät. Perhehoitajiksi ja tukiperheiksi haluavien henkilöiden kanssa keskustellaan jatkuvuuden merkityksestä palvelua tarvitsevien lasten kannalta ja perheitä pyritään tukemaan niin, että palvelu toteutuu.

Lasten ja heidän läheistensä välisiin tapaamisiin sekä neuvotteluihin pyritään äkillisissä sairastumistilanteissa järjestämään yksikön toinen työntekijä. Perhehoidon tukitapaamisia voidaan siirtää tai perhehoidon tiimin toinen työntekijä voi tarvittaessa toteuttaa tapaamisen. Tarvittaessa työtehtäviä järjestellään kiireellisyyden mukaan esimerkiksi toiselle päivälle.

Äkillisissä tilanteissa jälkihuollossa olevan nuoren tapaamisen voi toteuttaa yksikön toinen työntekijä. Tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti yhdessä nuoren kanssa. Jälkihuollon työntekijän poissaolosta informoidaan nuorta ja ilmoitetaan keneen hän voi tarvittaessa olla yhteydessä.

Tukiperhepalvelun luonteeseen kuuluu, että tukiperheviikonloppuja voi peruuntua tai siirtyä tukiperheen sairastumisen vuoksi sopimuksen mukaan ja palvelun alkaessa palvelunsaajille on tiedotettu tästä.

Äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen sattuessa työnantaja voi siirtää työntekijän toiseen palveluun, muuttaa työvuorolistaa tai jatkaa työvuoroa ylityönä työntekijän suostumuksella. Työvoiman saatavuus varmistetaan kartoittamalla sijaisia sekä muiden yksiköiden ja työntekijöiden mahdollisuuksia, tarvittaessa hyödyntämällä ulkopuolisia keikkatyöntekijöitä. Työntekijöille maksetaan TES:n mukaisia hälytyskorvauksia sekä erillisiä poikkeustilannekorvauksia työvuoron jatkamisesta tai joustamisesta.

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
Jälkihuolto: palvelussa vain yksi työntekijä, jonka yllättävä poissaolo aiheuttaa asiakastiedon kulussa haasteita.	Riski: mahdollinen. Vaikutus: merkittävä.	Kirjaukset ajan tasalla, säännöllinen keskustelu tiimin kanssa.
Perhehoito ja tukiperhetoiminta: työntekijän äkillinen poissaolo ja tähän liittyen tiedonkulku.	Riski: mahdollinen Vaikutus: lievä	Kirjaukset ajan tasalla, säännöllinen keskustelu tiimin kanssa.
Perhehoito ja tukiperhetoiminta: Sijoituksen katkeaminen	Riski: mahdollinen Vaikutus: vakava	Huolellinen sijoitusprosessi omalta osaltamme. Oikea-aikainen ja riittävä tukityö.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupauksemme:

Perhehoidon tukityön tavoitteena on edesauttaa sijoitetun lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen muodostumista sekä tarjota tietoa kiintymyskeskeisyydestä ja terapeuttisesta vanhemmuudesta. Perhehoitajille tarjotaan säännöllisesti koulutusta edellä mainituista aiheista sekä esimerkiksi perhehoitoon vaikuttavasta lainsäädännöstä. Työntekijät koulutautuvat liittyen lastensuojeluun ja perhehoitoon. Tukityössä hyödynnetään koulutuksista saatua tietoa. Tuki suunnitellaan yksilöllisesti lapsen tarpeista käsin. Tunneimme hyvin sijoitettujen lasten, sijaisperheiden sekä läheisverkoston tilanteet, joka mahdollistaa tuen ja yhteistyön räätälöinnin sekä tapauskohtaisen kehittymisen. Yhteydenpito on tiivistä ja avointa suhteessa lapseen, sijaisperheeseen, läheisverkostoon sekä hyvinvointialueisiin.

Tukiperhetoiminnan laatulupaukset läpileikkaavat koko palvelun. Lapsen osallisuus ja oikeudet pidetään aktiivisesti mielessä ja nostetaan esille esimerkiksi tutustumisvaiheessa sekä neuvotteluissa. Meillä on paljon pitkään jatkuneita tukiperhesuhteita ja tukiperhepalvelusta saamamme palaute on ollut positiivista ja palvelu on koettu vaikuttavana. Tukiperheiden valmennuksessa painotamme lapsen osallisuutta koko tukiperhetoiminnan ajan. Tukiperheiden kanssa keskustellaan jo rekrytointivaiheessa siitä, että tukiperhetoiminnassa on kyse pitkään jatkuvasta ihmissuhteesta tukiperheessä käyvän lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa. Tukiperheitä ohjataan ja tuetaan tukiperhetapaamisten riittävään tarkkaan ja tarkoituksenmukaiseen raportointiin. Tukiperheiltä toivotaan sitoutumista tukiperhesuhteeseen vuodeksi kerrallaan. Tukiperhesuhteen keston määrittelee hyvinvointialue.

Jälkihuoltopalvelussa työskennellään suhdeperustaisesti ja dialogisesti. Nuoren kanssa luodaan luottamuksellista suhdetta, jotta oman työntekijän kanssa voisi avoimesti käydä keskustelua ja antaa myös palautetta. Jälkihuollon palvelussa työskennellään edistään nuoren psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia ja tukien nuoren valmiuksia itsenäiseen elämään. Nuorta tavataan viikoittain ja tapaamisten lisäksi nuoreen ollaan yhteydessä tiiviisti puhelimitse ja viestitse. Ymmärrämme nuoren elämänhistorian mahdollisesti aiheuttamien haasteiden vaikutuksen hänen toimintaansa ja pyrimme työskentelyssämme edesauttamaan nuoren eheytymistä ja kasvua itsenäiseen elämään, omillaan toimeentulevaksi aikuiseksi. Keräämme nuorilta palautetta säännöllisesti nimettömästi asiakaspalautekyselyllä sekä arjen tasolla tapaamisten yhteydessä suullista palautetta.

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää uudet työntekijät ko. asioihin ja jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää säännöllisesti tietoaan.

Asiakasturvallisuuden kannalta huomioitavia asioita ovat esimerkiksi vaitiolovelvollisuus, asianmukainen dokumentointi, asiakirjojen säilytys tietoturvallisesti sovitulla tavalla organisaation ohjeiden mukaisesti ja asiakastapaamisten järjestäminen turvallisessa ympäristössä. Riittävällä resurssoinnilla turvataan myös asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Palveluvastaava arvioi yksikköä koskevat riskit yhteistyössä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä ja käy riskit tiimin kanssa läpi vähintään kerran vuodessa. Äkillisissä riskitilanteissa palveluvastaava on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Työntekijöiden ammattitaito ja tarkka kirjaaminen, sekä tiivis yhteistyö tilaajan, tuki- ja sijaisperheiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa lisäävät turvallisuutta ja edesauttavat tilanteiden ennakointia. Tarvittaessa tapaamisille tehdään turvallisuusjärjestelyjä. Silloin kun asiakasta tavataan hänen kodissaan, arvioidaan etukäteen tilanteeseen mahdollisesti liittyviä riskejä ja esimerkiksi sitä, onko tapaamiseen turvallista mennä yksin.

Palveluissamme käsitellään salassa pidettävää tietoa, jonka suojaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Kaikki sähköpostiyhteydenpito tehdään salatusti ja asiakastietojärjestelmä Nappula täyttää tietoturva vaatimukset. Jos asiakastietoja on tilapäisesti säilytettävä paperisina versioina, ne säilytetään lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltauvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Epäkohdista,

laatupoikkeamista ja riskeistä kerrotaan matalalla kynnyksellä esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä ja muista poikkeamista kerätään tietoa Laatuportti-järjestelmään tekemällä poikkeamailmoituksia kaikista läheltä piti-tilanteista sekä tapahtuneista vahingoista. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimeissä palveluvastaavan johdolla. Kaikilla työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista Laatuportin kautta. Poikkeama-raportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä tehdä muistutuksen SOS-Lapsikylän nettisivujen kautta.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

ORGANISAATIO- TASOISET OHJEISTUKSET:	KRIISIVALMIUS- SUUNNITELMA	RISKIENHALLINTA- SUUNNITELMA	TOIMINTAPERIAATTEET LAPSEN SUOJELEMISEKSI KAIKELTA KALTOINKOHTELULTA
LAATUKÄSIKIRJA	ASIAKASTURVALLI- SUUSSUUNNITELMA	LÄÄKEHOITO- SUUNNITELMA	YKSINTYÖSKENTELY- OHJE
LUPIEN JA ILMOITUSTEN LAATIMISEN PROSESSI	TOIMINTAOHJE VIRKA-AJAN ULKOPUOLELLE	TOIMINTAOHJE KOSKIEN ÄKILLISTÄ HENKILÖSTÖVAJETTA	ORGANISAATION DOKUMENTOINTI- OHJEISTUS

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:



3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimipisteemme toimistotilat sijaitsevat kahdessa eri kiinteistössä Tampereen Vuoreksessa hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrella. Kummallakin kiinteistöllä on oma huoltoyhtiö, johon ollaan yhteydessä tarvittaessa. SOS-Lapsikylän kiinteistöpäällikkö auttaa ja neuvoo tarvittaessa kiinteistöjen huoltoon ja ylläpitoon liittyvissä asioissa.

Työntekijöillä on käytössään erilaisia yhteiskäyttöyö pisteitä. Toimitilojen yhteydessä on myös erilaisia neuvottelu- ja tapaamistiloja. Kaikki toimisto- ja tapaamistilat ovat lukittuja, eikä niihin pääse SOS-Lapsikylän ulkopuolisia henkilöitä. Yhden toimistotilan neuvotteluhuoneen äänieristys on puutteellinen. Äänieristyksen parantamiseksi on suunnitelma, toteutuu kevään 2025 aikana.

Kaikissa tiloissa on ensiapuvälineet sekä alkusammutuskalusto, joiden ylläpitoon ja huoltoon on nimetty vastaavat työntekijät. Laitteiden ylläpito ja huolto dokumentoidaan. Käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Palveluvastaava Kirsi Temmes, puh. 0447370449, kirsi.temmes@sos-lapsikyla.fi

Palveluntuottajan tietosuojavastaava:

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

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n 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 veloitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen 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 aiheutonta 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 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 Kirsi Temmes, puh. 0447370449,
kirsi.temmes@sos-lapsikyla.fi

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-infrastrukturipalvelut 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 2025.
- 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

Toimintayksikössä tarjotaan perhehoidon tukipalvelua, tukiperhetoiminnan tukipalvelua ja jälkihuollon ohjausta. Yksikössä ei ole ympärivuorokautista toimintaa ja asiakkaita tavataan pääsääntöisesti muualla kuin toimistotiloissa, esimerkiksi heidän omissa kodeissaan. Yksikön toimisto- sekä tapaamistilojen siivous hankitaan ulkopuoliselta siivousyritykseltä kerran viikossa. Pyykkihuoltoa toimipisteen tiloissa on vähän, tarvittaessa käytetään pesulaa. Toimipisteessä ei synny tartuntavaarallisia jätteitä, jätehuolto hoidetaan taloyhtiöiden jätehuollon kautta.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja noudattamalla yleisiä sekä säätiön ohjeita. Yksikössä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Vakituksille työntekijöille työnantaja tarjoaa influenssarokotteen. Toimintayksikössä on mahdollisuus tehdä etätöitä työtehtävien niin salliessa, mikä osaltaan voi vähentää infektioiden leviämistä.

Perhehoitajat huolehtivat oman kotinsa hygieniasta sekä sijoitetun lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Vastuu lapsen sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollolle esimerkiksi

terveyskeskuksessa tai muussa hoitopaikassa, ja terveydenhuollon työntekijät perehdyttävät perhehoitajat tarvittaessa lapsen sairauden hoitoon. Perhehoitajat voivat myös konsultoida perhehoidon tukityöntekijöitä lapsen terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hygieniaan liittyen.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta terveydenhuollon ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä. Organisaatiossa on laadittu Turvallinen lääkehoito perhehoidossa -ohje, joka on myös perhehoitajien saatavilla.

Tukiperhepalvelun tai jälkihuollon palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Tarvittaessa työntekijät ohjaavat tukiperheitä lapsen lääkehoidon toteuttamisessa yhteistyössä lapsen huoltajan kanssa. Tukiperhe toiminnan aloitusneuvottelussa pyydetään lapsen huoltajalta kirjalliset tiedot ja ohjeet sekä lupa lapsen lääkehoidon toteuttamiseen tukiperheessä. Jälkihuoltopalvelussa ohjaaja tukee asiakkaita lääkehoidon toteuttamisessa.

Organisaation lääkehoitosuunnitelma sekä Turvallinen lääkehoito perhehoidossa -opas löytyvät SOS-Lapsikylän intranetistä ja on koko tiimin saatavilla ja tiedossa.

Toimipisteessä on nimetty ensiapuvastaava, joka huolehtii ensiaputarvikkeiden ajantasaisuudesta. Suurin osa toimipisteen työntekijöistä on suorittanut joko Ensiapu1-kurssin tai Hätäensiapukurssin. Ensiaputarvikkeiden sijainti on merkitty selkeästi eri toimistotiloihin.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Johanna Arvola, sosiaaliohjaaja, johanna.arvola@sos-lapsikyla.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Kirsi Temmes, palveluvastaava, kirsi.temmes@sos-lapsikyla.fi. Johanna Arvola, sosiaaliohjaaja, johanna.arvola@sos-lapsikyla.fi

Yksikössämme varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) noudattaminen huolehtimalla CE-merkittyjen laastareiden asianmukaisesta säilytyksestä ja käytöstä, perehdyttämällä henkilöstö niiden oikeaan käyttöön, seuraamalla käyttöikää ja hankintaa jäljitettävyyden varmistamiseksi sekä raportoimalla mahdolliset vaaratilanteet sisäisesti ja tarvittaessa Fimealle.

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
Perhehoito: Tapaaja tulee tapaamiselle päihtyneenä	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Ennakkotieto ja asiakkaiden tunteminen, varoaika ja varautuminen
Perhehoito: Sopimuksen mukainen tukitapaaminen ei toteudu	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Säännöllinen yhteydenpito
Perhehoito: Kirjaaminen	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Säännöllinen tuki, koulutus
Perhehoito: Tukityön oikea-aikaisuus	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Yhteydenpito sekä tavoitettavuus
Tukiperheellä puutteelliset tiedot, taidot, voimavarat ja elämäntilanne lapsen kanssa toimimiseen	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Ennakkovalmennus ja arviointi sekä tukityö ja täydennyskoulutukset

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Perhehoidon, tukiperhepalvelun ja jälkihuollon palveluissa työskentelee yhteensä yhdeksän vakituista työntekijää. Tiimiin kuuluu palveluvastaava, seitsemän sosiaalihjaajaa kokoaikaisesti ja yksi 80 % työajalla sekä sosiaalityöntekijä. Sosiaalihjaajista kaksi työskentelee tukiperhepalvelussa, neljä perhehoidon palvelussa ja yksi sosiaalihjaaja pääsääntöisesti jälkihuollon palvelussa.

Sosiaalihjaajien työtehtäviin perhehoidossa kuuluu ensisijaisesti sijaisperheiden tukityö ja sen suunnittelu ja organisointi, yhteydenpito verkostoihin, sijoitettujen lasten tuetut ja valvotut tapaamiset sekä lasten vertaisryhmien järjestäminen ja perheiden virkistystoiminnan suunnittelu ja toteuttaminen. Tukiperhepalvelussa sosiaalihjaajat vastaavat uusien tukiperheiden rekrytoinnista, valmennuksesta sekä tukiperheiden tukityöstä. Tukiperhepalveluissa ei työskennellä suoraan lapsen tai hänen perheensä kanssa. Sosiaalityöntekijän työtehtäviin kuuluu mm. uusien perhe- ja sijaishoitajien rekrytointi sekä perhehoitajien ennakkovalmennus ja perheiden tukityö työparina sosiaalihjaajille.

Sijaistukset hoidetaan ensisijaisesti yksikön sisällä. Vuokratyövoimaa tai sijaisia ei tällä hetkellä käytetä. Sijaisilta edellytetään vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutusta tai että he ovat sosiaali- ja terveydenhuollon loppuvaiheen opiskelijoita.

Palveluvastaava arvioi henkilöstövoimavarojen riittävyttä säännöllisesti yhdessä lapsikylän johtajan kanssa ja henkilöstöä lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Palveluvastaavalle varataan riittävästi aikaa lähiesihenkilötyöhön.

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 kielitaitovaateesta 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 vanha. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteen alan 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 rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuoja, kriisivalmiussuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, 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.

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 mukaisesti. 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 työtyytyväiskyselyllä kahdesti vuodessa palautetta, joka käsitellään sekä tiimeittäin, että koko säätiön tasolla. Lisäksi kerran vuodessa toteutetaan laajempi työntekijän työtyytyväisyyttä 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 tiimipalavereissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön äkilliset poissaolot	Suuruus: Suuri Vaikutus: merkittävä	Ajantasainen kirjaaminen, työtehtävien priorisointi
Työtehtävien äkillinen lisääntyminen	Suuruus: Kohtalainen Vaikutus: merkittävä	Työtehtävien priorisointi, palveluiden välinen yhteistyö

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

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Kirsi Temmes, palveluvastaava, kirsi.temmes@sos-lapsikyla.fi, puh. 044 7370449

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Puhelinnumero: 040 504 5249, puhelinajat ma-to klo 9–11. Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi. Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.

Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- o neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- o neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- o neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- o tiedottaa potilaan oikeuksista
- o koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- o toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo. Puhelinnumero: 040 190 9346 puhelinaika: ma-to klo 9–11. Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi. Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Kirsi Temmes, palveluvastaava, kirsi.temmes@sos-lapsikyla.fi, puh. 044 7370449. Sari Carlsson, lapsikylän johtaja, sari.carlsson@sos-lapsikyla.fi, puh. 040 52222015. Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selvityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle muistutuksen voi lähettää osoitteeseen Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

3.5.1 Yhdenvertaisuus

Kaikkia perhehoidon, tukiperhetoiminnan ja jälkihuollon asiakkaita ja heidän läheisiään kohdellaan arvostaen ja yhdenvertaisesti.

Palveluissamme ei tehdä päätöksiä esimerkiksi itsemääräämisoikeuden tai yhteydenpidon rajoittamisesta. Palvelua annetaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai hallinto-oikeuden päätöksen perusteella.

3.5.2 Asiakkaan osallisuus

Perhehoidossa lapsen hoito ja tarvittavat palvelut toteutetaan aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta.

Suunnitelman päivittämiseksi järjestetään neuvottelu, johon osallistuvat lapsen huoltajat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, perhehoitaja ja perhehoidon tukityöntekijät. Lapsi voi osallistua neuvotteluun, mikäli hänen ikänsä ja kehitystasonsa sen mahdollistavat. Mikäli läheisten osallistuminen neuvotteluun ei ole tarkoituksenmukaista, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä selvittää heidän mielipiteensä erikseen.

Tukiperhetoiminnassa lapsen hoito ja palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän työntekijä.

Tukiperhetoiminnan ja perhehoidon palveluissa pyritään mahdollisuuksien mukaan tarjoamaan lapsen omaa äidinkieltä osaava perhe.

3.5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

SOS-Lapsikylän työntekijät kohtelevat asiakkaita, tukiperheitä sekä perhehoitajia kunnioittavasti ja asiallisesti ja kiinnittävät huomiota tähän ja refleктоivat omaa toimintaansa. Työntekijät on koulutettu myönteiseen tunnistamiseen, joka on koko SOS-Lapsikylän viitekehys. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijät ottavat sen esille asianosaisen kanssa ja käsittelevät sitä sensitiivisesti.

3.5.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

SOS-Lapsikylässä koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja lapsen osallisuuden kehittäminen on tärkeää SOS-Lapsikylän kaikessa toiminnassa. Yksikön toiminnoissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, lukuun ottamatta yhteydenpidon rajoitusta perhehoidossa.

Perhehoidon tukityöntekijät kannustavat perhehoitajia huomioimaan lapsen mielipiteet ja toivomukset arjessa. Perhehoitajien kanssa mietitään kunkin lapsen omia toiveita ja tarpeita sekä arkeen liittyviä asioita. Lapsella on mahdollisuus keskustella asioistaan myös oman sosiaalityöntekijän sekä perhehoidon tukityöntekijöiden kanssa. Häntä kannustetaan osallistumaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen sekä asiakassuunnitelman neuvotteluun ja siten vaikuttamaan omiin asioihinsa. Neuvottelut rakennetaan lapsilähtöisesti ja SOS-Lapsikylässä on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten

lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnoissa.

SOS-Lapsikylässä pyritään varmistamaan, että jokainen lapsi tietää oikeutensa. Lapsen oikeuksien toteutumista pidetään tärkeänä. Tätä tarkoitusta varten järjestetään sekä lapsille että nuorille vertaisryhmätoimintaa (SOS-Kehittäjänuoret, Salapoliisi Mäyrä ja Kirahvi Mainio sekä Tampereen toimipisteen omat lasten iltapäivät ja nuorten illat).

Lasten ja nuorten osallisuustyö on tärkeässä roolissa SOS-Lapsikylässä. Työntekijöitä koulutetaan ja pidetään ajan tasalla lapsen osallisuuteen liittyvistä menetelmistä ja käytännöistä.

SOS-Lapsikylässä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä, ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti asioissaan laadittavan kausikoosteen kirjoittamiseen.

Sijoitetuilla lapsilla on käytettävissään oma huone, joka mahdollistaa yksityisyyden. Sukupuolisensitiivisyys otetaan huomioon mm. peseytymisessä. Lapsella on oikeus intiimeissä asioissa yksityisyyteen. Kirjaamisessa ja tiedonvälityksessä intiimien asioiden osalta käsitellään vain niitä asioita, jotka ovat tarpeellisia lapsen asioiden hoitamisessa.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Lapsen yhteydenpidon rajoittamisen tarpeen arvioinnista ja sen lastensuojelulain mukaisten kriteerien täyttymisestä sekä tarvittavasta päätöksenteosta vastaa aina sosiaaliviranomainen, jonka tulee laatia yhteydenpidon rajoittamisesta valituskelpoinen päätös. Perhehoitaja tai perhehoidon tukityöntekijä ei voi arvioida tai päättää lapsen yhteydenpidon rajoittamisesta, vaan he toteuttavat lapsen yhteydenpitoa läheisiinsä asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän määrittelemällä tavalla. Sekä lasten että hänen läheistensä kanssa pyritään mahdollisimman hyvään yhteistyöhön rajoitustoimenpiteiden tarpeen ehkäisemiseksi. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

Tukiperheiden valmennuksessa huomioidaan lasten itsemääräämisoikeus ja käydään läpi mitä se tukiperhetoiminnassa tarkoittaa esimerkiksi arjen rutiineissa ja rakenteissa, lapsen mieltymysten selvittämisessä sekä tavoissa ja tottumuksissa. Tukiperheillä ei ole oikeutta lapsen itsemääräämisoikeutta rajaaviin toimenpiteisiin. Aloituspalaverissa käydään nämä samat asiat läpi lapsikohtaisesti, jolla varmistetaan lapsen itsemääräämisoikeutta ja hänen tarpeidensa huomioimista.

Tukiperhetoiminnassa lapsen ja hänen vanhempansa toiveet huomioidaan. Toiminnassa keskeistä on avoimuus ja asiakkaan kunnioittaminen. Valmennuksessa puhutaan myös siitä, kuinka lapsen voi ottaa mukaan tukiperhetapaamisen raportointiin.

Lapsen yksityisyys huomioidaan jo tukiperheiden valmennuksessa kotikäyntien yhteydessä. Lapsella ei ole välttämättä mahdollisuutta omaan huoneeseen tukiperheessä. Lapsella tulee olla mahdollisuus peseytyä itsenäisesti ikä- ja kehitystaso huomioiden sekä mahdollisuus omaan tilaan tarpeen mukaan.

Aloitusneuvottelussa mietitään yhdessä lapsen perheen ja tukiperheen kanssa toimivia keinoja haastaviin tilanteisiin. Lapsen perhe ja tukiperhe keskustelevat yhdessä kasvatuskäytännöistä. Tukiperheet on valmennettu myönteiseen tunnistamiseen, jolla pyritään ennaltaehkäisemään kärjistyviä tilanteita. Mikäli tukiperheviikonlopun aikana tulee sellaisia haasteita, että sovitut kasvatuskeinot eivät riitä, tuodaan asia viipymättä esille lapsen huoltajille sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, joka arvioi tukiperheviikonloppujen jatkumisen mahdollisuutta.

Jälkihuoltopalveluissa toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: nuoret ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä, ja esimerkiksi nuoret voivat halutessaan osallistua asioissaan laadittavan kuukausikoosteen kirjoittamiseen. Nuorille järjestetään mahdollisuus lukea kuukausikoosteet ja keskustella niistä ennen lopullista tallennusta.

Nuori osallistuu aina omia asioitaan koskeviin neuvotteluihin.

Jälkihuollossa olevan nuoren omia rajoja kunnioitetaan ja nuorta kannustetaan siihen, että hän voi itse määritellä omaa tuen tarvettaan ja mistä tuesta kokee eniten hyötyvänsä. Nuorella on mahdollisuus ja oikeus vaikuttaa tapaamispaikkaan sekä -aikaan tai kieltäytyä tukitapaamisesta. Nuorta kannustetaan siten omien asioiden hoitamiseen ja sopimiseen. Nuoren oikeudesta yksityisyyteen huolehditaan muun muassa siten, että sukupuolisensitiivisissä tilanteissa työntekijäresurssia järjestetään mahdollisuuksien mukaan sensitiivisesti nuoren toiveiden mukaisesti.

3.5.5 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Perhehoidossa ja tukiperhepalvelussa lapsen hoito ja palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän työntekijä.

Jälkihuoltopalveluissa nuori osallistuu aina omiin neuvotteluihinsa. Jälkihuollon työntekijä on nuoren suostumuksella mukana ja tukena mahdollisissa eri verkostoissa, esim. koulu tai sairaanhoito. Lapsen ja nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa määrittellään nuoren kanssa yhdessä sekä asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

3.5.6 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Systemaattisesti ja eri tavoin kerätty palaute on tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palveluiden työntekijät kysyvät aktiivisesti mielipiteitä ja kokemuksia palvelua saavilta lapsilta, nuorilta, heidän läheisiltään, perhehoitajilta ja tukiperheiltä. Saamme palautetta sekä suullisesti, että säännöllisesti toteutettavien palautekyselyiden kautta. Saatua palautetta huomioidaan kehittämisessä ja omavalvonnassa. Lasten, heidän biologisen verkostonsa, sijaisperheiden, tukiperheiden ja jälkihuollon asiakkaiden näkemykset ja toiveet otetaan palvelussa huomioon. Palautteita käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa.

3.5.7 Asiakkaan oikeusturva

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä. SOS-Lapsikylän internet-sivuilta löytyy myös tarvittaessa lapsikylän johtajan, palveluvastaavan sekä työntekijän yhteystiedot.

Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä toimipisteen tiloissa osoitteessa Vuoreksen puistokatu 82, liiketila 2, 33870 Tampere. Lisäksi työntekijät ohjeistavat asiakkaita tarvittaessa muistutuskäytännöistä.

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. Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä

Asian selvittämisestä vastaa toimipisteen johtaja tai palveluvastaava. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään lapsikylittäin ja yleisellä tasolla palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. Laadusta ja palvelusta vastaavat kehittämisspäälliköt ovat mukana teemojen käsittelyssä, sillä niiden pohjalta palveluiden yhteisiä toimintaperiaatteita on mahdollista kehittää entisestään.

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
Palautteiden vähäinen määrä	Suuruus: Suuri Vaikutus: merkittävä	Palautteen annon merkityksen painottaminen asiakkaalle
Työntekijäresurssi	Suuruus: Pieni Vaikutus: merkittävä	Riittävä henkilöstöresurssi ja suunnitelma poissaolojen varalle

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 haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

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

Työntekijät perehdytetään käyttämään Laatuportti-järjestelmää ja raportoimaan sitä kautta haattatapahtumista tai epäkohdista. Laatuporttiin kirjataan myös poikkeamien juurisyyt, mahdolliset seuraukset, seuranta ja tarvittavat toimenpiteet.

Sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä yhteisissä tiimipalaverieissa ja kiireellisissä tilanteissa puhelimitse tai sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan pääosin sähköpostitse, tarvittaessa puhelimitse. Tukiperheitä ja sijaisperheitä tiedotetaan pääsääntöisesti sähköpostitse. Jälkihuollon asiakkaita tiedotetaan henkilökohtaisesti.

Palautetta kerätään säännöllisesti eri työmuodoissa ja palautteet käsitellään sekä valtakunnallisesti että tiimeittäin. Palautteen pohjalta toimintaa kehitetään jatkuvasti sekä tiimi- että organisaatiotasolla.

Säätiön laadusta vastaavat työntekijät tiedottavat ja perehdyttävät yksikön henkilökunnan valvontaviranomaisten antamien ohjeistuksien mukaisesti ja seuraavat niiden toteutumista omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään organisaatio- ja tiimitasoisesti. Tiimissä tarkastellaan poikkeaman syitä ja taustatekijöitä, joiden myötä kehitetään toimintaa poikkeamakohtaisesti. Poikkeamien tunnistaminen ja niihin liittyvät toimenpiteet parantavat toiminnan laatua ja turvallisuutta. Kehittämistoimet kirjataan yksikön kokousmuistioihin. Kehittämistoimenpiteistä vastaa yksikön palveluvastaava toimenpidekohtaisesti määritetyn aikataulun mukaisesti.

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
Palautteiden saaminen			Palveluva staava

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä lapsikylän johtajan 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. Lapsikylän johtaja vastaa oman kylän osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuiksi.