

Omavalvontasuunnitelma

SOS-Lapsikylä Tampere, Perhekuntoutus ja perhetyön palvelut

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Perhekuntoutus ja perhetyön palvelut, Tampere	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	20
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	24
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	27
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	28
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	29
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	29
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	30
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	30
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	30

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: 1.2.246.10.8136922.10.34 ja 1.2.246.10.8136922.10.7
- Yhteystiedot: Koskuentie 22 F120, 33800 Tampere
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Kristiina Rajakoski, kristiina.rajakoski@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Laitosmuotoinen perhekuntoutus toimintayksikössä ja perhetyön palvelut perheiden kotona.
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: SOS-Lapsikylä Tampere
Palveluja tuotetaan: SOS-Lapsikylä Tampereen perhekuntoutuksen tiloissa sekä perheiden kotona.
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: SOS-Lapsikylä Tampere tuottaa laitosmuotoista- sekä perhetyön palveluita lasten, nuorten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi. Perhekuntoutuksessa pysähdymme tutkimaan yhdessä perheen kanssa arkea ja rakennamme yhteistä ymmärrystä. Uusia toimintamalleja etsitään perheterapeuttisella ja suhdeperustaisella työotteella sekä dialogin avulla. Päämääränä on vaikuttaa perhedynamiikkaan ja perheenjäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin lapsen kasvuolosuhteiden parantamiseksi.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: Perhekuntoutus on avohuollon tukitoimi ja sen tarkoituksena on lapsen kasvuolosuhteiden vakiinnuttaminen ja turvaaminen, perheen vuorovaikutussuhteiden ja vanhemmuuden

tukeminen, sekä säännöllisen päivärytmin luominen. Perhekuntoutusta tuotetaan tilanteissa, joissa on olemassa kodin ulkopuolisen sijoituksen riski, mutta perhe on motivoitunut kuntoutukseen.

- SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa tarjotaan kuntouttavaa toimintaa koko perheelle suunnitellusti, tavoitteellisesti ja muutokseen tähdäten. Perhekuntoutus palveluna rakennetaan aina perheen tarpeiden ja yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa asetettujen tavoitteiden ympärille. Tavoitteena on lapsen turvallinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen. SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa keskeistä on systeminen ajattelu, suhdeperustaisuus sekä tiivis yhteistyö perheen ja muun verkoston kanssa. Uskomme siihen, että onnistuneen kuntoutuksen avaimena on perheen kanssa yhdessä asetetut tavoitteet ja työskentely muutoksen eteen
- SOS-Lapsikylän perhetyön palvelut ovat perheen kotiin suunnattuja palveluita. Perhetyö on aina suunnitelmallista, tavoitteellista sekä muutokseen tähtäävää, kuntouttavaa palvelua koko perheelle sekä yksilöllisesti kullekin perheenjäsenelle. Perhetyön palvelujamme on mm. lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja tehostettu perhetyö.
 - Asiakasmäärät: Laitosmuotoinen perhekuntoutus 5 ja avopalvelut (perhetyön palvelut): 10 asiakaspaikkaa (perhetyö, lapsiperheiden sosiaalityö ja – ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut, lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta, lapsiperheiden kotipalvelu)
 - Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pirkanmaan hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 19.3.2025 ja versiomerkinnot:

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Palveluyksikössä ei ole ostopalveluna tai alihankintana hankittuja palveluita.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava) yhdessä lapsikylän johtajan 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 perhekuntoutuksen toimiston infoseinällä.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Laitosmuotoisen- ja avopalveluiden asiakkaat ohjautuvat joko lastensuojelu- tai sosiaalihuoltolain mukaan. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät ohjaavat perheet palvelun piiriin. Palveluyksikön tehtävänä on osaltaan varmistaa perheiden pääsy mahdollisimman jouhevasti palveluihin.

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
Yksikön tiedot löytyvät ja ovat ajantasaiset	pieni riski, asiakkaat eivät pääse palveluun	Tietojen päivittäminen heti, kun tulee muutoksia. Asiakaspaikkatilanteen päivittäminen.
Asunnon kuntoon saattaminen perheiden vaihtuessa	pieni riski	Omaohjaajat vastaavat ja tarvittaessa delegeivat asunnon laittamisesta kuntoon.

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 palveluntuottajien sekä SOS-Lapsikylän muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään asiakassuunnitelman neuvotteluissa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityöntekijän kanssa sovitun mukaisesti. Monialaista yhteistyötä toteutetaan esimerkiksi koulun, päiväkodin ja neuvolan kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Kristiina Rajakoski, kristiina.rjakoski@sos-lapsikyla.fi

Palveluvastaava ja lapsikyläjohtaja ovat vastuussa työvoiman organisoinnista ja resurssien ennakoinnista. Poikkeustilanteisiin reagoidaan asiaan kuuluvalla tavalla ohjeistusten mukaisesti ja ennakoiden. Palveluvastaavaa sijaistaa joko lapsikylän johtaja tai toinen Kaarinan kylän esihenkilö. Lapsikylän johtajaa sijaistaa tarvittaessa toinen lapsikylän johtaja tai palveluliiketoiminnan johtaja.

Perhekuntoutuksen ohjaajien sijaisjärjestelyt hoidetaan tiimin sisällä, työntekijän ollessa pois töistä, nimetään tiimin sisällä työnjako poisolevan työntekijän työtehtävistä. Lasten hoito ja huolenpito varmistetaan myös poikkeusoloissa, sopimalla käytännöistä yhdessä lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa sekä huomioimalla puitesopimusten vaatimukset.

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan erilaisilla tarkastuslistoilla. Uuden työntekijän aloittaessa perehdytyksen sisällöstä on koottu tarkastuslista ja nimetään perehdyttämisen vastuuhenkilöt. Perhekuntoutuksen toimintakäsikirja on oleellinen osa uutta työntekijää perehdyttäessä. Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä. Esimerkiksi asiakaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat.

Tampereen Nekalanpuiston Pelastussuunnitelman vastuunjakotaulukon mukaan isännöinti vastaa koko kiinteistön isännöinnistä, huoltosopimusten tekemisestä, ilmoitettuihin turvallisuus- tai muihin puutteisiin puuttumisesta. Kiinteistöhuolto vastaa kiinteistön teknisistä järjestelmistä ja turvalaitteista sekä piha-alueen hoidosta. SOS-Lapsikylä vastaa hallinnoimistaan asuinhuoneistoistaan ja varastokopeistaan. Asunnoissa olevista kiinteistön järjestelmistä ja rakenteista vastaa huoltoyhtiö.

Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma. Perhekuntoutuksen turvallisuus- ja valmiussuunnitelmassa on kuvattuna seuraavat valmius- ja jatkuvuuteen vaikuttavat kohdat

Avainten hallinta yksikössä

Tampereen lapsikylässä avainten hallinta hoidetaan perhekuntoutuksen toimistosta käsin. Huoltoyhtiön päivystysnumerosta (p.0102708040) voidaan myös tulla tarvittaessa ovet avaamaan.

Sähkökatkoihin varautuminen yksikössä

Sähkökatkosten vaikutus toimintaan ja asiakkaiden saamiin palveluihin

- Lyhyt katko 1–3 h: Toiminta pyritään järjestämään mahdollisimman normaalisti. Perheillä ohjeet sähkölaitteiden sammuttamiseen heti sähkökatkon alettua.
- Keskipitkä katko 3–12 h: Toiminta pyritään järjestämään mahdollisimman normaalisti. Toimitetaan yhteistalolta perheisiin vara-akut, otsa- ja taskulamput sekä yhteisvarastossa olevaa ruokaa/vettä tarpeiden mukaan.

- Pitkä katko 12–24 h tai enemmän: Toiminta pyritään järjestämään mahdollisimman normaalisti.
- Sähköllä toimivat järjestelmät (esim. asiakastietojärjestelmät, hygienia, peseytyminen, valot): Läppärit toimivat akulla, niin kauan kuin virta riittää
- Suunnitelma toiminnan järjestämisestä eri pituisissa häiriötilanteissa: Häiriötilanteissa voimme hyödyntää etäyhteyksiä (Teams), jos ei esim. voi fyysisesti työskennellä toimistolla siellä vallitsevan häiriötilanteen vuoksi.

Tehdyt ennakkovalmistelut ja hankinnat: Ensiapulaukku ja alkusammutuskalusto (asuntokohtaiset palovaroittimet ja sammutuspeitto) sekä pitkiin sähkökatkoihin varautuminen (tyhjiä vesikanistereita, joihin voi tarvittaessa hakea vettä yleisestä jakelupisteestä, roskapusseja, paristokäyttöiset radiot 1/perhe sekä toimistotilat, vara-akut 1/perhe sekä toimistotilat, otsa- ja taskulamput).

Sähköpääkeskus sijaitsee lämmönjakohuoneessa 36C

Toiminta LVIS-ongelmissa yksikössä:

- Rakennukseen kohdistuu ulkoinen vaara, esimerkiksi palokaasut: ilmanvaihdon pysäytys huoltoyhtiö
- Vesivahinko: katkaise sähköt vuotokohteesta ja sen läheisyydestä ja tyrehdytä vuoto esimerkiksi sulkemalla veden pääsulku, jos mahdollista. Veden pääsulku: huoltoyhtiö vastaa, sijainti 36C lämmönjakohuone
- Ilmanvaihdon hätä-seis ovat rakennuskohtaiset ja sijaistavat lämmönjakohuoneissa.

Muut toimipisteessä sovitut varautumiseen liittyvät asiat

Lasten hoito ja huolenpito varmistetaan myös poikkeusoloissa, sopimalla käytännöistä yhdessä lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa sekä huomioimalla puitesopimusten vaatimukset.

Yksikössä on käytössä lisäksi seuraavat suunnitelmat:

- toimintaohje työvuorossa oleville työntekijöille virka-ajan ulkopuolelle
- ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa
- perhehoidon päivystyksen ohjeistus
- toimintaohjeet äkillisen ja ennakkoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseen

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
Pätevien sijaisten saaminen kiireellisten poissaolojen vuoksi	Pieni riski	Hyvät ja vakituiset sijaiset ovat listoilla

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

SOS-lapsikylätoiminnan arvot ovat:

Rohkeus

Olemme aina lasten ja nuorten puolella ja puolustamme lasten oikeuksia. Puutumme työssämme epäkohtiin. Meillä on rohkeutta kulkea rinnalla, kuunnella ja oppia sekä avoimin mielin kehittää uutta kasvaaksemme ammattilaisina ja organisaationa.

Sitoutuminen

Meillä on yhteinen strategia ja tavoitteet, joiden eteen teemme töitä joka päivä. Pidämme lupauksemme ja pyrimme pitkäjänteisiin suhteisiin kaikkien sidosryhmiemme kanssa.

Luottamus

Olemme luottamuksen arvoisia. Toimintaamme ohjaa läpinäkyvyys ja laatu. Kunnioitamme kaikkia ihmisiä ja rakennamme työllämme siltoja ihmisten ja yhteisöjen välille.

Vastuullisuus

Tavoitteenamme on lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi. Kannamme vastuuta yhteiskunnastamme ja työskentelemme heikommassa asemassa olevien hyväksi. Olemme vastuullinen kumppani hyvinvointialueille, lahjoittajille ja muille yhteistyökumppaneillemme.

Vaikuttavuus

Pyrimme saamaan aikaan myönteistä muutosta ihmisten elämässä ja vaikuttavuutta yhteiskunnallisella tasolla. Edistämme ratkaisujen löytymistä seuraamalla työmme tuloksia ja kertomalla työmme vaikuttavuudesta.

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

Tavoitteenamme on motivoida ja auttaa perheenjäseniä löytämään itse keinot toimia uusin tavoin, jotka rakentavat lapsen ja perheen parempaa hyvinvointia. Työskentelyn keskiössä ovat lapsen kehityksellisten tarpeiden tunnistaminen ja keinot, joilla vanhemmat voivat niitä arjessa tukea. Yhteistyösuhteessa työntekijöiden on mahdollista toimia toisenlaisen vuorovaikutussuhteen mallina sekä vanhemmille että lapsille.

Laatulupaukset

SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen ja avopalveluiden laatulupaukset ovat:

- Moniammatillinen tiimi tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.
- Tukea on ympäri vuorokauden kodinomaisessa ympäristössä. Perheellä on käytössään oma kuntoutusasunto.
- Tavoitteellinen, suunnitelmallisuus, vaiheittainen ja muutokseen tähtäävä työskentely näkyy arjen työskentelyssä.
- Lapsi on työskentelymme keskiössä. Jokaisella lapsella on nimetty omaohjaaja ja lapsi osallistuu ikätasoisesti palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.
- Laadukas dokumentointi ja tiedon tuottaminen Tilaajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

SOS-Lapsikylä Tampereen perhekuntoutuksessa on keskustelevalle ja avoin ilmapiiri, jossa sallitaan erilaisia mielipiteitä. Viikoittain kokoontuva perhekuntoutuksen tiimi, mahdollistaa yhteisen keskustelun. Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi ja lapset ovat aina perhekuntoutuksessa vanhempiensa vastuulla. Perheiden kanssa on säännöllisiä tapaamisia, joissa mahdollistetaan perheiden kuulluksi tuleminen. Pyrimme ennakoimaan mahdolliset riskitekijät asiakkuuden alkaessa alkuhaastattelussa. Tarvittaessa teemme turvasuunnitelman perheille sekä työntekijöille.

Perhekuntoutuksen työntekijöillä on myös velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ohjaajien käytössä on kirjallinen ohje: erityiset lastensuojelulliset tilanteet perhekuntoutuksessa. Tässä ohjeessa kuvataan tilanteita, joissa ohjaajan velvollisuus on olla lapsen asioista yhteydessä vastaavaan sosiaalityöntekijään tai sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki Tampereen SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä.

Lapsikylän johtaja vastaa, että omalla alueella on tehty säännölliset arvioinnit ja yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita noudatetaan. Hän, että omassa yksikössä vastuualueet ovat selkeitä ja ettei vastuun jaossa ilmene päällekkäisyyksiä tai epäselvyyksiä.

Palveluvastaava huolehtii oman yksikkönsä riskienhallinnasta, uhka- ja vaaratilanteiden sekä poikkeamien käsittelystä. Palveluvastaavan vastuulla on huolehtia, että tiimillä on tiedossaan yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet.

Työntekijöiden vastuulla on edistää suunnitelman toteutumista omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan sekä perehtyä SOS-Lapsikylän sisäisiin ohjeisiin. He myös osallistuvat riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn ja raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatu-poikkeamiin liittyvistä asioista SOS-Lapsikylän sisäisten käytäntöjen mukaisesti.

Työntekijät tuovat esille havaitsemansa epäkohdat raportoimalla laatu- ja asiakasturvallisuuden poikkeamasta Laatuporttiin. Palveluvastaava saa tiedon sitä kautta. Saman tiedon saa myös toimipisteen työsuojeluvaltuutetut. Palveluvastaava on velvoitettu käsittelemään asian mahdollisimman ripeasti. Tarvittaessa hän voi hoitaa asiaa yhdessä Tampereen lapsikylän johtajan kanssa. Äkillisissä riskitilanteissa esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Yksikköön on laadittu turvallisuusohje sekä laitospuolelta palvelun tuottamiselle sekä myös perhetyön palveluiden tuottamiselle (avopalvelut).

Riskien tunnistaminen

Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:

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

Asiakkaita koskevat laatu poikkeamat käydään asiakkaan kanssa suullisesti läpi ja mietitään juurisyyt poikkeamaan tai epäkohtaan sekä sovitaan jatkotoimenpiteet. Raportointi tehdään laatuporttiin sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhekuntoutuksen ja perhetyön palveluiden toimitilat

Tampereen perhekuntoutusyksikön perheillä on jokaisella käytettävissä oma kalustettu kolmio, joita on 5 kappaletta. Asunnot ovat valmistuneet vuonna 2018. Asunnot sijaistevat samassa taloyhtiössä, kolmessa eri luhtitalossa, toimistotilojen läheisyydessä. Asunnot ovat kooltaan 53 tai 56 neliötä ja sisältävät kaksi makuuhuonetta, olohuone -keittiön ja invamitoitetut saniteettitilat. Asunnot ovat valmiiksi kalustettuja. Taloyhtiössä on erillinen saunarakennus, johon on varattu viikoittaiset saunavuorot (1 vuoro/vko/perheasunto).

Työntekijöiden toimistona toimii 53 neliöinen asunto sekä 56 neliöinen tapaamisasunto, jota käytetään myös neuvottelu- ja toimintatilana. Työskentely tapahtuu pääasiassa perheiden asunnoissa, lähiympäristössä ja tapaamisasunnossa. Tapaamisasunnossa mahdollistuu perhetapaamiset eri kokoonpanoilla sekä yhteistoiminnalliset ryhmät ja neuvottelut.

Perhekuntoutukseen tullessaan asiakasperhe saa käyttöönsä oman perheasunnon, joka on valmiiksi kalustettu ja sisutettu. Perheillä on mahdollista tuoda mukanaan itselle tärkeitä tavaroita. Aukkaiden asuntoon on pääsy vain asiakkailta itsellään ja työntekijöillä. Työntekijät menevät asiakkaiden asuntoon sovitusti ja suunnitelmallisesti, viikko-ohjelman mukaisesti, ovikelloa soittaen tai koputtaen oveen.

Perhekuntoutusasuntoihin on asennettu sekä ovisilmät ja oven turvaketjut asiakasturvallisuutta parantamaan. Jokaisessa kodissa on lukittava kaappi perheen omien lääkkeiden sekä pesuaineiden säilyttämiseen. Lapsikylän kodeissa tai alueella ei ole kulunvalvontakameroita.

Lapsikylän kodeissa tai alueella ei ole kulunvalvontakameroita. Tampereen perhekuntoutusyksikön työntekijöillä on käytössään Securitaksen turvapainike. Turvalaitteen toimivarmuudesta vastaa Securitas: p. 020-4911

Perhetyön palvelut ovat kotiin suunnattuja palveluita. Työntekijöiden toimistotilat sijaitsevat samassa osoitteessa kuin laitospuotoisen perhekuntoutuksen yksikkö. Perhetyön palveluiden työntekijöille on varattu oma toimistohuone.

Kiinteistöjen ja lapsikyläalueen turvallisuus

Perhekuntoutuksen työntekijät tekevät huomioita kiinteistöihin liittyvistä asioista päivittäistyössään ja esim. puutteista tai riskeistä on ohjeistettu ilmoittamaan esihenkilölleen ja myös tekemään Laatuporttiin poikkeamailmoituksen. Palveluvastaavat ja /tai lapsikylänjohtaja omassa roolissaan vastaavat asian eteenpäin viemisestä ja kuntoon saattamisen organisoinnin osalta. Korjaustarpeet ilmoitetaan kiinteistönhuollolle tai isommissa korjauksissa kiinteistöpäällikölle arvioitavaksi ja sen jälkeen arvioidaan kiireellisyys, etsitään soveltuva ammattilaistaho ja valitaan toimija. Korjaustarpeista tehdään työpyyntö ja aikataulu sovitaan, jotta yksikössä pystytään toimimaan sujuvasti sen puitteissa.

SOS-Lapsikylän kiinteistöpäällikkönä toimii Simo Lönnroth. Kiinteistöpäällikkö vastaa SOS-Lapsikylän kiinteistöihin liittyvästä kokonaisuudesta. Kiinteistöpäällikkö laatii ja hallinnoi kiinteistön ylläpitoa koskevat suunnitelmat ja aikataulut.

Yhteystiedot: Simo Lönnroth, kiinteistöpäällikkö
Sähköposti/email: simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi
Puhelin: (+358) 40 524 0008

Kiinteistöhuollosta vastaa Kiinteistö-Tahkola Tampere Oy p. 020-7488300

Isännöitsijä: Peter Jokisalo, Kiinteistö-Tahkola Tampere Oy p. 020-7488313

4.2.2025 on suoritettu palotarkastus. Pelastusviranomaisen näkemyksen mukaan kohteen turvallisuuskulttuuri on hyvällä tasolla.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Kristiina Rajakoski, kristiina.rajakoski@sos-lapsikyla.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäällikkö/tietosuojavastaava
sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojaja-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojaja-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 tietosuojaja-asetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuojaja-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 aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

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

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

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

SOS-Lapsikylä on tehnyt päätöksen olla luovuttamatta hallussa olevia tietoja kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille SOS-Lapsikylän kumppaneille. Jos jokin ulkopuolinen

taho tuottaa henkilötietojen käsittelyyn liittyviä palveluita, kyseisen tahon kanssa tulee tehdä sopimus, jossa määritellään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät molempien osapuolten velvoitteet.

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

Yleisimmät infektiot perhekuntoutuksessa ovat virusinfektiot, kuten flunssat, influenssa. Perheitä ohjataan ja neuvotaan käsien saippuapesuun, annetaan toimintaohjeet, miten toimia tilanteessa, jossa esimerkiksi yksi perheen jäsen on sairastunut. Toisinaan koululaisten tai päiväkotikäikäisten lasten perheissä on täitartuntoja tai kihomatoja.

Työntekijät ohjaavat ja ohjeistavat tarpeen mukaan perheitä infektion hoitamisessa ja taudin leviämisen estämisestä. Perhekuntoutusperheille tarjotaan käsidesit sekä

suusuojaimet epidemioiden aikana. Lisäksi työntekijöiden käytettävissä on suojarusteita epidemioiden aikana. Koko ajan huolehditaan hyvästä käsihygieniasta. Sairastuneita perheitä ei oteta yhteisiin sisätiloihin tartuntojen leviämisen estämiseksi.

Siivousta tehostetaan epidemioiden aikana. Pintojen ja ovenkahvojen desifointia lisätään. Jokaisessa kuntoutuskodissa on siivousvälineet. Perheitä ohjeistetaan ja autetaan tarvittaessa siivoamisessa. Perhekuntoutuskodeissa on pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. Tarvittaessa voimme käyttää siivousfirmaa siivouksen apuna epidemioiden aikana.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Perhekuntoutuksen osalta on erilliset ohjeet, joissa kerrotaan toimintatavoista esimerkiksi karanteeniin määrätyn tai vakavalle tartuntataudille altistuneen perheen kanssa työskentelyyn ja suojarusteisiin. Tarvittaessa olemme yhteydessä Pirhan vastaavaan hygieniahoitajaan (044–4728042) tarkempien ohjeiden saamiseksi.

Henkilöstölle tarjotaan työnantajan toimesta influenssarokote.

Perhekuntoutuksen hygieniavastaavana toimii ohjaaja Jenni Benlamine (sairaanhoitaja AMK), jenni.benlamine@sos-lapsikyla.fi

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 30.9.2023
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: ohjaaja, Niina Myllymäki (sairaanhoitaja AMK) niina.myllymaki@sos-lapsikyla.fi
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: ohjaaja, Niina Myllymäki (sairaanhoitaja AMK) niina.myllymaki@sos-lapsikyla.fi
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: ohjaaja, Jenni Benlamine (sairaanhoitaja AMK) jenni.benlamine@sos-lapsikyla.fi

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: ohjaaja, Jenni Benlamine (sairaanhoitaja AMK)
jenni.benlamine@sos-lapsikyla.fi

Perhekuntoutuksessa lääkinällisiä laitteita on vain vähän käytössä. SOS-Lapsikylä Tampereella on seuraavat terveydenhuollon laitteet, joista pidetään rekisteriä:

- haavahoitotuotteet
- ensiapuvälineet
- kuumemittarit

Lääkinällisistä laitteista vastaava tarkistaa ja huolehtii laitteiden sekä laitelistojen toimivuudesta ja ajantasaisuudesta. Henkilö huolehtii, että laitteet ovat toimintakuntoisia ja niitä on riittävästi saatavalla, sekä opastaa tarvittaessa muita ohjaajia niiden käytössä.

Lääkinällisten laitteiden poikkeamiin liittyy ilmoitusvelvollisuus. Laatuportin poikkeamailmoituksen lisäksi tehdään aina vaaratilanneilmoitus Valviralle ja raportoidaan tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanne on lääkinälliseen laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteeseen liittyvästä syystä.

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
Tietoturva	Keskisuuri riski,	Henkilökohtaiset tunnukset koneelle, erityinen huolellisuus, kirjaudutaan ulos, asiakkaiden asuntojen sijaitseminen vuokratalojen yhteydessä
Infektiot	Keskisuuri riski, tautien leviäminen	Käsien pesu- ja desifiointi, yleinen hygienia, siivous ja pintojen puhdistaminen, suojavaatetus

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.

Tampereen lapsikylän perhekuntoutuksen moniammatilliseen tiimiin kuuluu 9 henkilöä sisältäen palveluvastaavan, joka tekee myös tarvittaessa käytännön työtä perheiden kanssa. Palveluvastaavana toimii sosionomi. Tiimiin kuuluu perheterapeutti/sairaanhoitaja, 4 sosionomia, 1 sairaanhoitaja AMK ja 1 lähihoitaja. Yhden ohjaajan rekrytointi on parhaillaan kesken. Kaksi tiimin jäsentä työskentelee yöohjaajina.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tavoitteena on saada vakituisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus ja kokemus perhetyöstä sekä jotka ovat käyneet perehtymässä työnsisältöön ja vaatimuksiin aiemmin. Opintopisteet tarkistetaan opintorekisteriotteesta. Opiskelija ei voi työskennellä yksin työvuorossa.

Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä lapsikylän johtajan kanssa oman työajan riittävyyttä ja tarvittaessa tehdään töiden järjestelyitä. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä

arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää. Poikkeustilanteissa pyritään saamaan sijaisia tai siirtämään Tampereen kylän muista palveluista työntekijöitä perhekuntoutuksen tiimiin, mikäli se on palveluiden henkilömitoituksen osalta mahdollista.

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

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

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

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

Rekrytoinneissa vaateena on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan AMK-tasoinen tutkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja vähintään kahden (2) vuoden kokoaikainen sosiaali- ja/tai terveysalan työkokemus tai vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan muu soveltuva perustutkinto ja vähintään kolmen (3) vuoden kokoaikainen sosiaali- ja/tai terveysalan työkokemus.

Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaotteen 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, perhekuntoutuksen 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 sovitun mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

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

Riskienhallinta

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

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

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa ja aina,

jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Rekrytointi	pieni	
Henkilöstön menetelmäosaaminen	keskisuuri riski, ei ole tarvittavaa lisäkoulutusta	Kyläkoulun koulutukset, tarjotaan perhekuntoutukselle kohdennuttua koulutusta

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: palveluvastaava Kristiina Rajakoski kristiina.rajakoski@sos-lapsikyla.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava p. 040-5045249 sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: palveluvastaava Kristiina Rajakoski kristiina.rajakoski@sos-lapsikyla.fi, lapsikylän johtaja Sari Carlsson sari.carlsson@sos-lapsikyla.fi

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan SOS-Lapsikylässä lapselle

yhdessä perheen kanssa kuntouttava hoitosuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Perhekuntoutuksen kuntouttava hoitosuunnitelma laaditaan työskentelyn pohjaksi yhdessä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan kirjataan työskentelyn yhteiset tavoitteet ja kesto, tapaamisten intensiteetti, työryhmä, käytettävät menetelmät sekä työskentelyyn mukaan otettavat läheis- ja yhteistyöverkostot. Perhekuntoutuksen kuntouttava hoitosuunnitelma päivitetään kuntoutusjakson aikana vähintään jokaisen asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen yhdessä perheen kanssa. Perhekuntoutuksen kuntouttava hoitosuunnitelma tallennetaan Nappula-tietojärjestelmään.

Pidämme säännöllisesti asiakastyöntiimejä, joissa käydään läpi suunnitelmaa ja sen toteutumista. Asiakastyöntiimiin osallistuvat perheen omaohjaajat, vastaava ohjaaja ja perheterapeutti. Perhekuntoutuksen tiimipalaverissa päivitetään kunkin perheen kuntouttavan hoitosuunnitelman tärkeimmät tavoitteet koko tiimille.

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 työntekijät sekä erityisesti lapsen omaohjaaja. Asiakassuunnitelmapalaveriin valmistaudutaan kysymällä lapsen ja vanhempien terveiset ja toiveet neuvotteluun. Mikäli lapsi on sen ikäinen, että voi osallistua, niin mahdollistamme hänen osallistumisensa neuvotteluihin. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua.

Hyvän kohtelun suunnitelma

SOS-Lapsikylän Tampereen perhekuntoutuksessa on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma omavalvontasuunnitelman liitteeksi. Hyvän kohtelun suunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään tarvittavilta osin vuosittain.

Perhekuntoutuksen asiakkaana olevien lasten ja nuorten mielipiteet, toiveet ja palautteet otetaan huomioon suunnitelman laatimisessa ja tarkastamisessa. Tietoa lasten ja nuorten näkemyksistä kerätään perhekuntoutuksessa työskentelevien ja lapselle nimettyjen omaohjaajien toimesta yksilötyöskentelyiden yhteydessä sekä osana lapsilta ja nuorilta kerättävää asiakaspalautetta. Myös erilaisia lasten ja nuorten ryhmätoimintoja voidaan käyttää lasten mielipiteiden ja suunnitelman käsittelemisen foorumeina.

Lapsi on työskentelyn keskiössä, niin ikään lapsen arki ja arjessa olevat läheiset ihmissuhteet. On tärkeää vahvistaa lapsen osallisuutta perheessä ja sitä, että hän kokee voivansa vaikuttaa ja hänen sanoillaan on merkitystä.

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. Mahdollisen epäasiallisen kohtelun perheen kanssa selvitämme välittömästi keskustellen palveluvastaavan johdolla. Perhekuntoutuksessamme ei tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia päätöksiä.

Muistutus

Asiakkaille tiedotetaan muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä Kaarinan SOS-Lapsikylän yhteistalon aulassa, jossa myös QR-koodi muistutuksen tekemiseksi. Myös perhekuntoutuskodissa olevassa kotikansioista löytyy lomake kirjallisesti tehtävään muistutukseen.

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.

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
Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen	Pieni, asiakas ei tule ymmärretyksi	Keskustelu ja asiakkaan kuunteleminen
Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus	Pieni, voi tulla väärinymmärryksiä, olettamuksia	Vuorovaikutuksen vahvistaminen yhteisen keskustelun avulla
Yhteisen kielen puuttuminen	Suuri, asiakas ja työntekijä eivät ymmärrä toisiaan	Tulkin käyttö

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-Lapsikylän Kotipihalla. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön

esihenkilöille myös laatujohtajalle, joka on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

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

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

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollista antaa sekä suullista että kirjallista palautetta. Suullista palautetta voi antaa arjen työskentelyn sekä keskusteluiden lomassa. Palautetta voi antaa suoraan ohjaajille, vastaavalle ohjaajalle tai palveluvastaavalle. Kirjallista palautetta kysytään, lapsilta, vanhemmilta sekä sosiaalityöntekijöiltä.

Asiakaspalautteet käsitellään tiimissä säännöllisesti palveluvastaavan johdolla. Mahdolliset epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi ja toimintatapojamme kehitetään palautteiden pohjalta. Palveluvastaava tuo tiimille tiedoksi tarvittavat reklamaatiot tai valvontaviranomaisten ohjeistukset ja huolehtii siitä, että työntekijät osaavat toimia niiden mukaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

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

Perhekuntoutuksen rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta. Tämä tapahtuu päivittäin raporteilla, kuukausittain tiimpäivillä, sekä työnohjauksessa. palveluvastaava raportoi säännöllisesti omalle esihenkilölleen yksikön arjesta ja poikkeamista sekä sovittujen toimenpiteiden vaikuttavuudesta kaksi kertaa kuukaudessa johtotiimin palaverissa sekä erikseen sovituissa yksilötapaamisissa. Todettujen epäkohtien raportoinnissa on tärkeää työryhmälle välitettävä avoimuuden ja läpinäkyvyyden periaate kuin myös työntekijälle syntyvä turvallisuuden tunne asioista raportoitaessa. Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittäispäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

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
Perehdytys	jatkuva	palveluvastaava ja ohjaajat	perehdytyksen seuranta taulukko
Yhteisten toimintatapojen luominen ja niistä kiinnipitäminen	vuosi 2025	palveluvastaava ja koko tiimi	yhteinen keskustelu

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.