

Omavalvontasuunnitelma



Vantaan perhekuntoutus

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
.....	1
Vantaan perhekuntoutus	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	6
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	9
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	9
3.2 Toimitilat ja välineet	11
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	12
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	16
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	18
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet	18
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	19
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	26
Asiakkaan osallisuus	31
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	32

Asiakkaan oikeusturva	32
Omatyöntekijä	33
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	34
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	35
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	36
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	36
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	36
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	37
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	37
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat alueittain	37

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, Etelä-Suomi Vantaan perhekuntoutus
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.11
- Yhteystiedot: Safiirikuja 9 A 15, 01700 Vantaa
- Paula Lähdekallio-Ylitalo
paula.lahdekallio-ylitalo@sos-lapsikyla.fi
+358 44 788 3121

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Etelä-Suomen perhekuntoutus tuottaa laitospuolesta perhekuntoutusta.
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Vantaan perhekuntoutus.
- Palveluja tuotetaan: Vantaan Kivistössä, erillisissä asunnoissa. Asunnot sijaitsevat kahdessa vierekkäisessä kerrostalossa. Palvelu on ympärivuorokautista.
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: SOS-Lapsikylä, Etelä-Suomen Vantaan perhekuntoutus, tuottaa lastensuojelulain (417/207) mukaista laitospuolesta ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta lasten ja perheiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi sekä perheen yhdistämiseksi.
- Perheitä tuetaan arjen toimintakyvyn ja kasvatuksen vaikeuksissa ja kiinnitetään huomiota myönteisiin voimavaroihin. Perhekuntoutuksen avulla vanhemmilla on mahdollisuus tulla tietoisemmaksi oman toimintansa vaikutuksista lapsen hyvinvointiin ja kehitykseen. Päämääränä on parantaa lapsen kasvuolosuhteita havainnoimalla ja vaikuttamalla perhedynamiikkaan ja perheen välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Työskentely ja muutos tehdään yhdessä perheen kanssa. Keskeistä on myös saada lapsen ääni kuuluviin.
- Perheen kanssa työskennellään perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Perhettä tavataan useamman kerran päivässä arjessa tapaamisilla. Tapaamiset sisältävät esim. vuorovaikutuksen havainnoimista sekä mallintamista. Perhettä tuetaan ja ohjataan lapsilähtöisiin arjen rakenteisiin sekä rutiineihin. Työskentelyssä pyritään hyödyntämään erilaisia menetelmiä kuten; lapset puheeksi- keskustelu, Bentowim Millerin perhearviointi sekä erilaiset toiminnalliset menetelmät ja keskustelut.

- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: perhekuntoutuksessamme systeminen ajattelu ja asiakastyö tarkoittaa suhdeperustaista muutostyötä.
- SOS-Lapsikylän perhekuntoutus tarjoaa kuntouttavaa toimintaa koko perheelle suunnitellusti, tavoitteellisesti ja muutokseen tähdäten. Työskentelyn tavoitteena on perheen kuntoutuminen kokonaisvaltaisesti ja erityisesti lapsen osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen.
- Asiakasmäärät: 5 asiakaspaikkaa
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 12.2.2025 ja versiomerkinnot.

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 Safiirikuja 9 A 15, henkilökunnan tiloissa sekä kaikissa asiakasasunnoissa, perheiden kansioissa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmaneuvoitteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Vastuusosiaalityöntekijän kanssa sovitaan yhteistyöstä lapsen asioissa muiden toimijoiden

kanssa. Yhteistyö tapahtuu puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin sekä mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:

Asta Lehtinen, ohjaaja.

asta.lehtinen@sos-lapsikyla.fi

+358 45 126 2300

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

Henkilöstöllä on voimassa olevat ensiapu-, alkusammutus- ja lääkehoidonkoulutukset.

Koulutuksien ajantasaisuudesta huolehtii palveluvastaava.

Perheiden asuntojen turvallisuus varmistetaan:

- Palohälyttimien tarkistus
- Sammutuspeitteet
- Liesisuoja
- Ajantasaiset turvallisuusohjeet
- Ensiapuvälineet ja lukollinen lääkekaappi
- Vaarallisten aineiden säilytys

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yksintyöskentelyn riski	Riski on pieni, mutta perheiden huonokuntoisuuden vuoksi kasvava. Vaikutukset ovat vaihtelevia, riippuen mitä tapahtuu ja miten se käsitellään.	Jos on jo tiedossa, että asiakkaalla on väkivalta käyttäytymistä, häntä ei tavata yksin. Ohjaajalla on aina puhelin mukana Toimistolla on aina tieto missä ohjaajat liikkuvat
Työmäärien epätasainen jakautuminen (monta perhettä vaihtuu samanaikaisesti)	Riski on suuri ja vaikuttaa ohjaajien jaksamiseen.	Ei voida ehkäistä, koska perheet tulevat ja lähtevät omissa aikatauluissaan. Oman työn organisointi, ennakointi ja asioiden delegointi.
Levoton asuinympäristö	Riski kohtalainen, ja vaikuttaa mm. viihtyvyyteen ja turvallisuuden tunteeseen	Teemme ilmoituksia poliisille, isännöitsijöille.
Väkivallan riski	Suuri, liittyen lasten käyttäytymiseen. Vaikuttaa myös henkiseen hyvinvointiin ja jaksamiseen	Pyrimme ennakoimaan tilanteita ja tarvittaessa tapaamme työparina. Sosiaalityöntekijältä riittävät ennakkotiedot mahdollisista riskeistä
Tartuntatautien riski	Kohtalainen	Huolehdimme riittävästä hygieniasta ja rokotuksista Käytämme tarvittaessa suojavarusteita Riittävä tiedonkulku epidemioista

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

- 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, vaihteellinen 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
- Kohtaamme jokaisen perheen yksilöllisesti ja arvostavasti. Tavoitteet asetetaan yhdessä perheen, sosiaalityöntekijän ja meidän kanssamme. Osallistamme perheitä suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen työhön. Työryhmämme on moniammatillinen. Hyvän huomaaminen perheessä, siinä mikä toimii ja sen näkyväksi tekeminen.

SOS-Lapsikylän esihenkilöillä ja johdolla on vastuu turvallisuuden ja riskienhallinnan järjestämisestä. SOS-Lapsikylässä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan näihin tekijöihin varautumista ja prosesseja riskien hallinnassa. Keskeistä SOS-Lapsikylän riskienhallinnassa on avoin ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Laatupoikkeamiin käytössä on koko organisaation yhteinen alusta, Laatuportti, jonne kuka tahansa työntekijöistä voi ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta. Poikkeama ilmoituksen voi tehdä työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sosiaalihuoltolain mukainen (SHL 48§) epäkohtailmoitus. Ilmoitukset ohjautuvat järjestelmässä palvelusta vastaavalle esihenkilölle.

Koko toimintamme pohjautuu asiakkaan kuulemiseen ja dialogiseen vuorovaikutukseen. Tuottamamme palvelu on aina asiallista ja asiakasta kunnioittavaa. Joskus voi käydä niin, että perheen ja sosiaalityöntekijän näkemykset ovat ristiriitaiset. Me kerromme asiakkaalle hänen oikeuksistaan, perheenkuntoutuksen vapaaehtoisuudesta sekä siitä, miten mikäkin asiakkaan päätös saattaa vaikuttaa koko perheen tilanteeseen. Meillä toteutuu avoin keskustelu niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijän suuntaan.

Riskejä sekä inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoidaan erilaisilla tarkastuslistoilla. Esimerkiksi asiakkaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan

huomioimiseen on ole-massa tarkastuslistat. Esihenkilöillä on laatu- ja toimintakäsikirjan yhteydessä uuden työntekijän perehdytyslista, jotta keskeiset toimintaperiaatteet käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi.

Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä.

- Yksin työskentelyn riski
- Työn määrän epätasainen jakautuminen, kun monta perhettä vaihtuu samaan aikaan.
- Levoton ympäristö
- Rottaongelma
- Väkivallanriski
- Tartuntatautien riski
- Sijaisten haastava saatavuus
- Tapaturmariski
- Psykkisen kuormittumisen riski

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

SOS-Lapsikylässä toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät muun muassa henkilöstöön ja heidän toimintaansa ja hyvinvointiinsa liittyviin tekijöihin. Henkilöstöön liittyvien tekijöiden lisäksi olemme tunnistaneet, että SOS-Lapsikylän palveluiden asiakkaina olevat lapset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja heidän kohdallaan riski joutua kaltoin kohdelluksi on keskimääräistä korkeampi. Tämä on ennakoitava riskitekijä. SOS-Lapsikylän palveluissa käsitellään myös arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Näiden tekijöiden lisäksi myös toimitiloihin, laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit sekä lääkehoitosuunnitelmaan liittyvien poikkeamien ennakointi on varmistettava.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat:

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan myös erilaisilla ohjeistuksilla. Asiakaan kotona tehtävään työhön ja yksintyöskentelyyn on tehty ohjeistuksia työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa ohjeet. Esihenkilöille on laatu- ja toimintakäsikirjan yhteydessä uuden työntekijän perehdytyslista, jotta keskeiset toimintaperiaatteet käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi. Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä.

Riskienarviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koottavissa koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan vuosittainen riskienhallinnan suunnitelma.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksen palveluissa riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylän johtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa teemme myös tapauskohtaisen turvasuunnitelman, jos tiedossamme on

perheen tilanteeseen liittyviä riskejä, joita on työskentelyssä syytä huomioida, kuten työparityöskentely.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää. Olemme laatineet myös yksintyöskentelyohjeen, mikä löytyy perehdytyskansiosta sekä ohjaajien seinältä. Tarvittaessa teemme tapauskohtaisen turvasuunnitelman. Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää.

Riskienhallinta, laatu ja asiakasturvallisuus, on ikään muin sisään rakennettuna kaikkeen toimintaamme. Olemme kokeneita ammattilaisia ja tunnistamme riskit. Puutemme epäkohtiin heti. Toisinaan epäkohtien korjaaminen ei etene, meistä riippumattomista syistä, esim. huolto ei hiekoita useista pyynnöistämme huolimatta.

3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Etelä-Suomen perhekuntoutuksen toimitilat sijaitsevat Vantaan Kivis-tössä hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrella. Toimitiloissa työskentelee perhekuntoutuksen työntekijöiden lisäksi SOS-Lapsikylän muiden palveluiden työntekijöitä. Työntekijällä on käytössään joko oma huone tai oma työpiste, jonka lisäksi toimitiloissa on myös yhteiskäytössä olevia työpisteitä.

Toimitilojen yhteydessä on myös neuvottelutila, joka on kaikkien työntekijöiden varattavissa neuvottelu tai muuhun käyttöön. Toimitiloihin pääsevät SOS-Lapsikylän ulkopuoliset henkilöt vain henkilökunnan kanssa.

Toimitiloissa periaatteena on, että kaikki tilat ovat kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Mikäli työntekijä, jolla on käytettävissään oma huone, ei ole toimistolla, voi kuka tahansa työntekijä käyttää vapaana olevaa huonetta. Toimitilojen yhteydessä on myös työntekijöiden sosiaalitilat, joita voivat käyttää kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät.

Asuntoja on yhteensä viisi kappaletta. Perheiden käytössä olevat asunnot ovat kooltaan 2-5 h+k+s +p. Työskentely tapahtuu pääasiassa perheiden asunnoissa, lähiympäristössä ja työntekijöiden toimistotiloissa. Työntekijöiden toimistotilat ovat asuntojen välittömässä läheisyydessä. Toimistotiloissa mahdollistuvat perhetapaamiset eri kokoonpanoilla sekä yhteis-toiminnalliset ryhmät. Perhekuntoutusasunnot ovat kalustettuja ja hyvin varusteltuja, mutta halutessaan perheenjäsenet voivat tuoda itselleen tärkeitä tavaroita asuntoihin. Perheiden asunnot ovat ainoastaan perheiden käytössä perhekuntoutusjakson ajan.

Perhekuntoutuksen asuntojen kunnossapidosta huolehtii osittain kiinteistönhuolto ja perhekuntoutus siltä osin mitkä ovat asukkaan vastuulla.

Perheet siivoavat itse oman asuntonsa ja tarvittaessa heitä autetaan ja ohjataan siivouksen säännölliseen toteutumiseen. Perhekansiossa on asunnon siivousohjeet sekä pesuaineiden

turvalliset säilytys- ja käyttöohjeet. Siivouskaapeissa on erillinen lukittu tila siivousaineille. Asunnossa on valmiina tarvittavat siivousvälineet.

Perheen pois muuttaessa asunnon siivoaa ammattisiivoaja. Perhe hoitaa oman pyykin pesun itse, mutta tarvittaessa perhettä siinä tuetaan. Perheen pois muuttaessa ohjaajat / siivoaja pesevät/pyyhkivät kaiken kodin irtaimiston sekä kaikki tekstiilit. Asunnoissa on pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. Eritepyykinpesuun on kirjalliset ohjeet asuntokohtaisissa perhekansioissa sekä henkilökunnan perehdytyskansiossa. Tarvittaessa perheitä ohjataan ja tuetaan huolehtimaan niin henkilökohtaisesta kuin yleisestä hygieniasta.

Työvuoronsa aikana henkilökunta huolehtii siitä, että omat työvälineet ja työpiste tulevat desinfioituiksi, mikäli samaa työpistettä käyttää useampi henkilö. Tähän on käytössä tarkoituksenmukaiset välineet. Lisäksi toimistotilat siivotaan säännöllisesti ammattisiivoajan toimesta. Ohjaajilla on suoritettuna hygieniapassi.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumisen ja siivouskäytänteisiin. Yksiköllä on ajantasaiset ja riittävät suojatarvikkeet ja niiden riittävyttä seurataan säännöllisesti ja raportoidaan yksikön johtajalle. Työntekijät ohjaavat perheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esim. pandemia-aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaimien käyttöön. Siivous on järjestetty ostopalveluna, toimistotilojen siivous toteutuu viikoittain. Lisäksi työntekijät käyttävät tarvittavia suojavarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita käsihygieniaan.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: palveluvastaava Paula Lähdekallio-Ylitalo
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäällikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi
+358 44 728 9507.

Henkilökunnalla on käytössä Nappula tietojärjestelmä. Nappulan käyttöoikeudet antavat palveluvastaava tai vastaava ohjaaja. Henkilökunnalla on käytössään vain niiden asiakkaiden tiedot, joiden kanssa hän työskentelee. Palveluvastaava huolehtii siitä, että tunnukset poistetaan, kun henkilö ei enää niitä työssään tarvitse.

Henkilöstön tietosuojaaosaaminen sekä kirjaamiskäytänteet varmistetaan Kyläkoulussa olevilla koulutuksilla, sekä tietosuojavastaavan ohjeilla. Meillä on käytössä osallistava kirjaaminen, jolloin asiakas itse osallistuu häntä koskeviin kirjauksiin ja voi halutessaan niitä kommentoida. Asiakkaan kommentit kirjataan tekstiin.

Asiakasta koskevat tiedot luovutetaan ainoastaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Jos henkilökunta havaitsee mitä tahansa tietoturvariskejä, on hän välittömästi yhteydessä palveluvastaavaan/kylänjohtajaan sekä tietoturvavastaavaan.

Mitään tietoja emme arkistoi, vaan kaikki asiakirjat lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle asiakkuuden päättyessä. Asiakirjojen toimittamisesta vastaa palveluvastaava. Tämän jälkeen kaikki tiedot poistetaan Nappulajärjestelmästä ja puhelimesta. Viikoittaisissa tiimeissä käsittelemme laatupoikkeamat, sekä mahdolliset muut esiin nousseet tietoturvariskit ja ohjeistukset.

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 hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemislä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjän on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei 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 kehittämispäälliköt, 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

Henkilökunta käy läpi Kyläkoulussa olevat perehdytykset ja palveluvastaava tarkistaa, että kaikki koulutukset ovat tehty. Tarvittaessa palveluvastaava pyytää lisäkoulutusta henkilöstölle.

Asiakkaalle kerrotaan aina mitä tietojärjestelmää käytämme, mitä asioita sinne hänestä kirjataan (asiakas osallistuu kirjaamisiin) ja mitä asiakirjoille tapahtuu, kun asiakkuus.

Pitkien sähkökatkokkien tai muut teknologian vikatilanteisiin varaudumme niin, että asiakkaiden ja heidän sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot löytyvät perheiden kansioissa. Kansioita säilytämme toimistolla, kahden lukon takana.

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 Paula Lähdekallio-Ylitalo.

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

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava

tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Vantaa-Keravan hyvinvointialue, tartuntatautien ja infektioiden torjuntayksikkö Kielotie 11 D, 01300 Vantaa.

- Palveluyksikön hygieniatarvikkeista vastaavat:

Janne Karttunen, yöohjaaja

janne.karttunen@sos-lapsikyla.fi

+358 45 126 2300

Lauri Holopainen, yöohjaaja

lauri.holopainen@sos.lapsikyla.fi

+358 45 126 2300

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Tyypillisimpiä yksikön toimintaan liittyviä infektioita ovat syyhy, kihomadot, tait ja erilaiset hengitystieinfektiot.

Työntekijät ohjaavat perheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esim. pandemia-aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaimien käyttöön. Siivous on järjestetty ostopalveluna, toimistotilojen siivous toteutuu viikoittain. Lisäksi työntekijät käyttävät tarvittavia suojarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita käsihygieniaan. Emme ota sairastuneita perheitä yhteisiin tiloihin. Terveystietojen yhteystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Kriisivalmiussuunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle.

Perhekuntoutuksessa olevia perheitä tuetaan hakeutumaan tarvittavan hoidon piiriin.

Lasten vanhemmat/huoltajat vastaavat lasten hammas- ja sairaalahoidon järjestämisestä. Päivittäisessä terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa käytetään alueen palveluja.

Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä lapsen Nappula-kansiosta ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan sinne.

Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveystieteiden keskuksessa tai muussa hoitopaikassa.

Perhekuntoutuksessa lapset ovat aina vanhempiensa vastuulla. Terveys- ja sairaudenhoidosta vastaa vanhemmat yhteistyössä perhekuntoutuksen henkilökunnan kanssa.

Yksikössä on nimettynä vastuuhenkilönä terveyden- ja sairaanhoidon osalta, terveydenhoitaja Saija Linkovesi.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: Laadittu 31.8.2024 ja allekirjoitettu 10.2.2025.

- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Saija Linkovesi, ohjaaja
saija.linkovesi@sos-lapsikyla.fi
+358 44 768 9033
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Paula Lähdekallio-Ylitalo, palveluvastaava
paula.lahdekallio-ylitalo@sos-lapsikyla.fi
+358 44 788 3121.
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto) Yksikössä ei ole minkäänlaista lääkevarastoa.
- 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:
Saija Linkovesi, ohjaaja
saija.linkovesi@sos-lapsikyla.fi
+358 44 768 9033
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilö:
Saija Linkovesi, ohjaaja
saija.linkovesi@sos-lapsikyla.fi
+358 44 768 9033

Yksikössä lääkinnällisiä laitteita ovat ainoastaan verenpainemittari ja kuumemittari. Näiden laitteiden ylläpidosta huolehditaan siten, että aina perheiden vaihtuessa tarkistamme, että laitteet toimivat. Mikäli laitteista aiheutuu vaaratilanteita, toimimme tilanteen vaatimalla tavalla ja teemme laatupoikkeamailmoituksen.

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
Keskeytyneet kuntoutusjaksot	Kohtalainen	Ammattitaitoinen henkilökunta Sosiaalityöntekijä tuntee perheen riittävän hyvin
Perheet eivät ole kuntoutuskuntoisia	Kohtalainen	Ammattitaitoinen henkilökunta Sosiaalityöntekijä tuntee perheen riittävän hyvin Palvelun oikea-aikaisuus
Palvelua ei osteta	Suuri	Asenne ja arvomaailman muutos yhteiskunnallisten päättäjien taholla Laadukas toiminta ja sen aktiivinen kehittäminen Aktiivinen kontaktointi suhteessa palvelunostajiin

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.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa työskentelee kilpailutusten mukainen henkilöstömitoitus: palveluvastaava sosionomi AMK sekä 7,5 ohjaajaa, kuudella ohjaajalla on sosionomi AMK-

koulutus, yhdellä terveydenhoitaja AMK, yhdellä lastenhoitajan pätevyys sekä yksi perheterapeutti. Palvelussa on aina joku ohjaajista tavoitettavissa puhelimitse äkillisten tilanteiden varalta. Työ sisältää ilta- ja viikonlopputyötä.

Henkilöstön voimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää. Poikkeustilanteissa pyrimme siihen, että asiakkaita palvelee ensisijaisesti perhekuntoutuksen omat työntekijät ja palveluvastaava. Pyrimme poikkeustilanteissakin kaikin keinoin järjestämään tapaamiset perhekuntoutuksen henkilökunnan toimesta. Poikkeustilanteessa voimme myös hetkellisesti siirtää muista työryhmistä työntekijöitä, mikäli se muiden palveluiden henkilöstömitoituksen osalta on mahdollista.

Sijaisia käytetään vain tarvittaessa ja pitkien poissaolojen ja lomien aikana. Viimeisen vuoden opiskelija, jolla on riittävät opinnot suoritettuna sekä vaadittava osaaminen voi toimia lyhytaikaisesti sijaisena. Riittävien opintojen määrä varmistetaan todistuksin ja samalla tarkastetaan rikosrekisteri. Kaikille opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa, joiden vastuulla on opiskelijan riittävä perehdytys ja ohjaaminen harjoittelun aikana.

Palveluvastaava seuraa oman työajan riittävyyttä ja raportoi tilanteesta omalle esihenkilölleen. Tarvittaessa tehdään työjärjestelyjä, jotta varmistutaan, että palveluvastaavan työaika riittää. Henkilöstövoimavaroja seurataan säännöllisesti ja tarpeen vaatiessa tehdään työaikajärjestelyjä ja rekrytoidaan lisää henkilöstöä. Henkilöstövoimavarojen riittävyydestä huolehditaan myös pitämällä riittävän suuri sijaispooli, hyödyntämällä muiden palveluiden henkilöstöä sekä muuttamalla työaikajärjestelyitä.

Henkilöstön riittävästä perehdytysuunnitelman mukaisesta perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä ammatillisesta täydennyskoulutuksesta vastaa palveluvastaava. Palveluvastaava huolehtii, että henkilöstön yksilölliset koulutustoiveet huomioidaan. Tämän lisäksi palveluvastaava käy säännöllisesti kehityskeskusteluja henkilöstön kanssa. SOS-Lapsikylän sähköisessä oppimisympäristössä Kyläkoulussa on henkilöstölle sekä perehdytys- että täydennyskoulutusta. Palveluvastaava varmistaa, että henkilöstö on suorittanut tarpeelliset koulutukset.

Työntekijöiden täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain. Koulutus järjestetään joko sisäisenä koulutuksena tai ostetaan ulkopuolelta useammalle työntekijälle kerrallaan tai työntekijä ilmoittautuu itse tarvitsemaansa koulutukseen. Omaehtoisesta koulutuksesta työntekijä keskustele ensiksi esihenkilönsä kanssa ja siinä noudatetaan organisaation periaatteita.

Palveluyksikön henkilöstön palautetta kerätään keskitetysti säännöllisillä henkilöstökyselyillä. Henkilöstökyselyiden tulokset käydään läpi toimipisteissä lapsikylän johtajan tai palveluvastaavan johdolla.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen ja mahdollisessa riskitilanteessa toimiminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä, riskien ennakoon kartoittamisella sekä

toimintaohjeiden tekemisellä. Tätä arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. SOS-Lapsikylä Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa 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 haastattelutilanteessa 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.

SOS-Lapsikylä Etelä-Suomen perhekuntoutuksen rekrytoinnissa painotetaan aina kokemusta työskentelystä lastensuojelussa sekä lasten ja nuorten kanssa tai soveltuvaa työkokemusta perheiden kanssa vähintään kahden vuoden ajalta.

Rekrytoinneissa vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalalan korkeakoulututkinto ja/ lähihoitaja tai siihen verrattava tutkinto, sekä vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai muu soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeroonsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Työhaastatteluun osallistuu myös ohjaaja / terapeutti ja yhdessä arvioimme hakijan sopivuutta. Soitamme myös suosittelijalle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava ja vastaava ohjaaja varaavat hänelle riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena 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 töistä 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 työntekijän 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 ohjaajapari. 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 sovitus mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

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

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. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Yöaikaan käytössä on turvasoitto, joka toteutetaan joka yö SOS-Lapsikylän kahden eri yksikön yöohjaajan toimesta siten, että Vantaan perhekuntoutuksen yöohjaaja on yhteydessä erityislasternkoti Rauhaan. Puhelussa tehdään toinen yksikkö tietoiseksi vallitsevasta tilanteesta sekä mahdollisista riskeistä (jos sellaisia on). Yksiköiden työntekijät ovat perehdytetty, miten tulee toimia, jos puhelua ei kuulu, tai toisessa päässä siihen ei vastata.

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 riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4 (seuraava sivu).

*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
Epidemiat Mahdollinen väliaikainen henkilöstövaje	Kohtalainen	Ennaltaehkäisy: Riittävä suojautuminen sekä tiedotus epidemioista Hyvät hygieniakäytännöt, asianmukaiset rokotukset. Ei sairaana töihin Hallinta: sijaisten käyttö
Työn kuormittavuuden epätasainen jakautuminen Perheiden vaativuutta (työn määrä) ei voida ennakoida Kuntoutusjaksojen kestojen vaihtelu	Suuri	Työparityöskentely Tarvittaessa työtehtävien uudelleen jakamista tiimin kesken Työnohjaus ja riittävä tila reflektiolle tiimin kesken

Pitkät sairauslomat	Kohtalainen	Työnantaja huolehtii omalta osaltaan henkilöstön jaksamisesta Ennaltaehkäisy: työn vaativuuden tiedostaminen (mm. vuorotyö), työtehtävien määrän jakautuminen tasapuolisesti sekä avoin, tasavertainen, kuunteleva ja kannustava ilmapiiri Kannustaminen terveellisiin ja hyvinvointia edistäviin elämäntapoihin Kulttuuri- ja liikuntaetu Kattava työterveys
Hyvien sijaisten saaminen	Suuri	Pyritään pitämään hyvät sijaiset talossa, mm. hyvällä perehdytyksellä ja loistavalla työilmapiirillä.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Paula Lähdekallio-Ylitalo, palveluvastaava
paula.lahdekallio-ylitalo@sos.lapsikyla.fi,
+358 44 788 3121
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
Satu Laaksonen
sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehya.fi
+358 9 419 10 230
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:
Paula Lähdekallio-Ylitalo, palveluvastaava
paula.lahdekallio-ylitalo@sos.lapsikyla.fi,
+358 44 788 3121

- Topi Oikarainen, Lapsikylän johtaja
topi.oikarainen@sos-lapsikyla.fi,
+358 50 524 2354

Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Asiakasperheellä on oikeus nähdä kaikki heistä kirjatut asiakastiedot ja tarvittaessa käytämme tulkkia. Työskentely suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden kuntoutukselle asetetut tavoitteet ja perheen yksilölliset tarpeet. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti asiakstiimeissä sekä perheen neuvotteluissa. Työskentelyssä huomioimme SOS-Lapsikylän tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman sekä perhekuntoutuksen hyvän kohtelun suunnitelmaa (löytyy perhekansioista, perhekuntoutusasunnosta). Asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan käyttämällä tulkkia. Esimerkiksi perhepsykoterapeuttimme työskentelee aina asiakkaan tunnekielellä.

Mahdollisen epäasiallisen kohtelun perheen kanssa selvitämme välittömästi keskustellen palveluvastaavan johdolla. Tarvittaessa ohjaamme asiakas muistutuksen tekoon. Tähän löytyy ohjeistus perhekuntoutusasunnosta perhekansioista.

Perhekuntoutuksessamme ei tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia päätöksiä.

Keräämme asiakaspalautetta jokaiselta asiakkaalta työskentelyn vaikuttavuuden ja laadun varmistamiseksi. Hyödynnämme jatkuvasti asiakaspalautetta työskentelyn suunnittelemisessa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lapsen ja perheen kanssa tehtävä työskentely perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan SOS-Lapsikylän kuntouttava hoitosuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja lasta autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa.

Suunnitelma tehdään yhdessä koko perheen kanssa ja se tallennetaan Nappulaan, mistä se on kaikkien ohjaajien luettavissa. Suunnitelma ohjaa työskentelemään tavoitteiden mukaisesti. Asiakassuunnitelman neuvotteluun valmistaudutaan kysymällä myös lapsen mielipiteet ja toiveet. Lapsen ikätaso huomioiden, häntä osallistetaan kuntoutussuunnitelman laadintaan ja neuvotteluihin.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palveluntarve

arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa/ huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän työntekijät sekä erityisesti lapsen omaohjaaja.

Asiakkaan kuntoutus-/ palvelusuunnitelma laaditaan asiakassuunnitelman neuvottelussa yhdessä asiakkaan, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja SOS-Lapsikylän työntekijän kanssa. SOS-Lapsikylän asiakkaan omaohjaaja kirjaa kuntoutus-/ palvelusuunnitelman Nappula-asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta tarkastellaan aina asiakassuunnitelman neuvotteluissa.

Perheitä valmistellaan neuvotteluihin kysymällä aktiivisesti, mitä asioita perhe kokee tärkeäksi neuvotteluissa keskusteltavan ja otettavan puheeksi ja millaisia tavoitteita perheenjäsenet itse asettaisivat kuntoutusjaksolle sekä millaisia asioita perhe on jo siihen saakka kuntoutuksessa saavuttanut.

Omaohjaajat ja perheterapeutti tekevät kuntouttavan hoitosuunnitelman yhdessä perheen kanssa ja sitä seurataan ja päivitetään perhekuntoutuksen rakenteiden mukaisesti.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea ja perehtyä hoitosuunnitelmaan. Lisäksi käymme näitä läpi viikoittain moniammatillisessa työryhmässä.

Pääasiassa lapset ovat perhekuntoutuksessa avohuollon tukitoimena, joten asiakassuunnitelman pohjalta perhekuntoutuksessa oleville perheille laaditaan yhdessä perheen kanssa työskentelysuunnitelma ja viikko-ohjelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkkotaan ja konkretisoidaan.

Työskentelysuunnitelma ja viikko-ohjelma laaditaan asiakassuunnitelman ohjaamana, yhteistyössä perheen omien työntekijöiden ja perheen kanssa.

Viikko-ohjelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Viikko-ohjelma on kaikkien perheen työntekijöiden luettavissa ja viikko-ohjelmien toteutumista seurataan säännöllisesti tiimeissä, lukemalla päivittäiskirjauksia yhdessä perheen kanssa sekä arvioimalla sen toteutumista yhdessä asiakkaiden kanssa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen. Kaikille työntekijöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muissakin toiminnoissa.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksen keskeinen toiminta-ajatus perustuu asiakkaiden osallisuuden

ja toimijuuden vahvistamiseen. Työskentely on läpinäkyvää ja perheelle kerrotaan avoimesti kaikesta heitä koskevasta toiminnasta.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmaneuvoitteluun ja tavoitteiden laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätökset siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Perheen yksityisyydestä huolehditaan siten, että perheitä kohdellaan arvostavasti, kunnioittavasti ja heidän mahdolliset omat erityispiirteensä huomioidaan. Työntekijöitä sitoo ehdoton salassapito ja vaitiolovelvollisuus, eikä asiakkuus missään vaiheessa työskentelyä paljastu ulkopuolisille työntekijän toimesta. Tämä koskee myös opiskelijoita ja sijaisia.

SOS-Lapsikylän Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan niiden toteutumista. Niiden lisäksi on kaikille toimipisteille kohdennettu kehittämisryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin.

Lisäksi SOS-Lapsikylän Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa toteutetaan mahdollisuuksien mukaan, avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita, jossa lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä, ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti asioissaan laadittavan kuukausikoosteen kirjoittamiseen. Asiakkaita osallistetaan dokumentointiin myös siten, että kirjaukset tehdään mahdollisuuksien mukaan heti tapaamisen aikaan ja asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin omat näkemyksensä kirjauksiin.

Asiakkaan osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin on ehdottoman tärkeää. Asiakkaan omia rajoja kunnioitetaan ja kannustetaan asiakasta määrittelemään omaa tuen tarvettaan ja kertomaan millaisesta tuesta kokee eniten hyötyvänsä. Kunnioitetaan asiakkaan omia valintoja ja tuetaan asiakasta löytämään juuri hänelle sopivat yksilölliset tavat toimia ja elää.

SOS-Lapsikylän Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa jokaisella asiakkaalla on oikeus määritellä itsensä juuri sellaiseksi kuin kokee olevansa. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti.

Palvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Perhekuntoutuksessa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Kun joku käyttäytyy uhkaavasti, työntekijä pyrkii omalla toiminnallaan rauhoittamaan tilanteen. Tilanteita myös ennakoitaan siten, että työntekijän ja poistumistien väliin ei jää esteitä ja työntekijällä on esteetön pääsy poistumistielle. Mikäli tilanne on uhkaava, työntekijä poistuu paikalta ja hälyttää apua tarpeen vaatiessa. Työntekijä myös ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Työntekijöiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä ja turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsiteltäviin tiimipalaveri- ja aina, jos on tapahtunut

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

Perheiden asuintiloihin ei mennä ilmoittamatta asiasta etukäteen. Jos perhettä ei tavoiteta kohtuullisen ajan kuluessa, olemme yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Viikko-ohjelmia suunniteltaessa huomioimme perheen toiveet ja omat menot. Huomioimme yksityisyyden ja vapauden päättää omista jokapäiväisistä toimistaan niin pitkälle kuin se on mahdollista, ilman, että siitä aiheutuu haittaa lapsen kasvulle ja kehitykselle.

Lapsella on oikeus yksityiseen ja huomioimme sen ikätasoisesti.

Perhekuntoutuksessa ei käytetä rajoittamistoimia. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Myös sijaishuollon tukitoimena perhekuntoutukseen tulevan perheen tulisi perhekuntoutuksesta hyötyäkseen olla sellaisessa tilanteessa, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Yksikössä on sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä tilanteissa, jos rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman itsemääräämisoikeuden rajaamista.

Uhka- ja vaaratilanteesta keskustellaan heti vanhempien kanssa, ohjataan vanhempaa sanallisesti turvalliseen rajaamiseen ja raportoidaan sosiaalityöntekijälle, palveluvastaavalle ja lapsikylän johtajalle. Lisäksi tehdään uhka- ja vaaratilanne ilmoitus. Henkilöstö on ohjeistettu siihen, ettei perhekuntoutuksessa ole luvallista toteuttaa minkäänlaisia toimenpiteitä, joilla itsemääräämisoikeutta rajataan.

Uhka- ja vaaratilanteissa ensin yritämme rauhoittaa tilannetta puhumalla, ohjeistaa asiakasta omassa käyttäytymisessään ja viime kädessä olemme yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen, poliisiin, ambulanssiin.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä Vantaan perhekuntoutuksen toimiston seinällä.

Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä Vantaan perhekuntoutuksen toimiston seinällä ja perhekansiossa perheiden asunnossa. Lisäksi perhekuntoutuksen palveluvastaava neuvoo ja auttaa muistutusmenettelyn tekemisessä, jos se on tarpeen.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa on yhtenäiset toimintaperiaatteet lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta. Kaikissa toimipisteissä on yhtenäinen, läpinäkyvä ja selkeä toimintamalli lapsen kaltoinkohteluepäilyn selvittämiseksi.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtelu on työskentelyn lähtökohta.

Epäasialliseen kohteluun puututaan aina ja epäkohta selvitetään asianosaisten kanssa. Asiakkaan tullessa kohdelluksi epäasiallisesti, tilanne selvitetään viipymättä ja tilanteesta tehdään ilmoitukset Laatuportti-järjestelmään. Mikäli työntekijä havaitsee toisen työntekijän kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, on hänen välittömästi puututtava tilanteeseen ja tehtävä tilanteesta ilmoitus esihenkilölle.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa ohjataan asiakkaat tekemään muistutus laatuporttiin qr-avulla. SOS-Lapsikylän työntekijät opastavat tämän täytössä.

Asian selvittämisestä vastaa toimipisteen johtaja tai palveluvastaava. Muistutusmenettelystä on myös koko järjestöä koskeva ohjeistus.

Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selvityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään lapsikylittäin ja yleisellä tasolla palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. On tärkeää, että laadusta ja palvelusta vastaavat kehittämispäälliköt ovat mukana teemojen käsittelyssä, sillä niiden pohjalta palveluiden yhteisiä toimintaperiaatteita on mahdollista kehittää entisestään.

Toimimme hyvän kohtelun suunnitelman mukaisesti

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa painotetaan kaikessa asiakastyössä avoimuutta, pyrkimystä aitoon ja luottamukselliseen yhteistyösuhteeseen asiakkaan kanssa. Samalla painotetaan työskentelyssä myös asiakkaan tilanteessa olevia vahvuuksia ja voimavaroja, joita vahvistetaan työskentelyn aikana.

Etelä-Suomen perhekuntoutuksessa tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä, voimavarakeskeistä ja läpinäkyvää toimintatapaa, jossa korostuu asiakkaan osallisuus ja rooli oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaat ovat mukana työskentelyn tavoitteita asetettaessa ja niitä käytännön työskentelyyn konkretisoitaessa. Asiakasperheet osallistuvat heitä koskeviin neuvotteluihin ja työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Heiltä pyydetään palautetta tapaamisissa ja myös anonyymisti Webropol-kyselyllä työskentelyn aikana ja työskentelyn päättyessä.

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. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan osallisuutta edistetään yhteisöllisissä toiminnoissa, arjen tapaamisissa ja kaikki työskentely lähtee asiakkaiden tarpeista.

Asiakaspalautetta kerätään QR-koodilla, joka otetaan asiakkuuden loppupuolella. Keräämme myös suullista palautetta Kotipihan ohjeiden mukaan.

Tiimeissä ja kehittämisspäivissä hyödynnämme asiakaspalautteista saatuja palautteita ja korjaamishdotuksia.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista Valtakunnallinen puhelin neuvonta +358 2 955 36 901. Kuluttaja neuvoja mm. avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa, ohjaa kuluttajaa oikean tiedon lähteille ja antaa kuluttajille tietoa kuluttajan oikeudellisesta asemasta.

Jos asia on jo ollut käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa, ja soittaja on jo saanut suorat yhteys- tiedot, voi olla suoraan yhteydessä kyseiseen henkilöön.

Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) Kuluttajaneuvonta lisäksi antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Omatyöntekijä

Jokaiselle perheelle on nimettynä kaksi omaa ohjaajaa, jotka vastaavat perheen kanssa tavoitteellisesta työskentelystä palvelu- ja asiakassuunnitelman mukaisesti. Omaohjaajat osallistuvat perheen asiakassuunnitelman neuvotteluihin sekä muihin perheen verkostoneuvotteluihin tarpeen mukaan.

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 puutteellisesta kielitaidosta johtuva osallisuuden ja yhdenvertaisuuden vaikeutuminen	Pieni	Tulkin käyttö työskentelyssä
Lapsi ei ole keskiössä	Pieni	Tuodaan lapsen ääntä kuuluviin perheessä, palavereissa ja sosiaalityöntekijöiden suuntaan. Otetaan lapset mukaan toiminnan suunnitteluun

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 määriteltävä, 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

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

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

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

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

Suurin osa kuntoutusyksikön poikkeamailmoituksista liittyy perhekuntoutuksen ympäristöön; sen lisääntyneeseen levottomuuteen ja epäsiisteyteen. Esimerkiksi huumeidenkäyttövälineitä on löytynyt lähimetsästä ja alueella on rottaongelma.

Yksikkömme on säännöllisesti yhteydessä alueen isännöitsijöihin, huoltoyhtiöihin sekä poliisiin.

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
rottaongelmasta ilmoittaminen isännöitsijöille	heti	isännöitsijät	isännöitsijät
poliisin vihjesähköpostiin epäkohdista ilmoittaminen	heti	poliisi	poliisi

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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat alueittain

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö), Satu Laaksonen, puh. 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Helsingin kaupunki: Yksikön päällikkö Tove Munkberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom, puh.+358931043355, sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander, Katri Tuomi-Anderson, puh. 0291515838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Susanna Honkala (+358408074756), Anne Mikkonen (+358408074755), sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Anette Karlsson, puh. 040 5142535, anette.karlsson@itauusimaa.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue: Taija Kuokkanen, puh. 040 7287313

taija.kuokkanen@kymenhva.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: Tarja Laukkanen (toiminnan vastuhenkilö), Essi Lipponen, Annina Rinne, Salla Ritala, puh. +358 38192504, asiavastaavat@paijatha.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue,Varha ei nimeä sivuillaan vastaavaa. Puhelin- ja sähköinenpalvelu: 023132399, potilasasiavastaava@varha.fi