

Omavalvontasuunnitelma

Avopalvelut Oulu Limingantulli

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
Avopalvelut Oulu Limingantulli	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.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	15
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	28

1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Lukkarinoja Oy
- Y-tunnus: 1738283-4
- Yhteystiedot: Kempeleentie 7 A 18 90400 Oulu

1.2 Palveluysikön perustiedot

- SOS-Lapsikylä Oulu, Limingantulli
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.17382834.10.0
- Yhteystiedot: Kempeleentie 7 A 18 90400 Oulu
- Palveluysikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Heidi Saukkola, heidi.saukkola@sos-lapsikyla.fi, 0503792004

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluysikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Tehostettu perhetyö, perhetyö, perhekuntoutus kotiin, valvotut ja tuetut tapaamiset ja valvotut vaihdot, ammatillinen tukihenkilötoiminta, lapsiperheiden kotipalvelu
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Sos lapsikylä Oulu, Limingantulli
Palveluja tuotetaan: Palveluja tuotetaan asiakkaan omassa toimintaympäristössä, palveluntuottajan toimintayksikössä tai etänä.
- Palveluysikön toiminta-ajatus: Sos Lapsikylä Oulu on lasten ja perheiden avopalveluja tuottava sosiaalialan yritys. Tarjoamme lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita ennaltaehkäisevään, arvioivaan ja korjaavaan lastensuojelutyöhön. Tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, tavoitteellisia ja kuntouttavia palveluita.
- Palveluysikön toimintaperiaatteet: Toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.
- - Asiakasmäärät:
 - Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:
 - Pohjois-Pohjanmaa

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 31.1.2025,
- versiomerkinnot: 1.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Yhteydenpito tilaajan kanssa pidetään tiiviinä. Ennakoidaan ja varaudutaan mahdollisuuksien mukaan uusiin asiakkuuksiin, sovitun palvelun aloitukseen valmistaudutaan ja se suunnitellaan työntekijän kalenteriin siten, että palvelu saadaan käynnistettyä asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuudesta huolehditaan aina, myös käytettäessä alihankintaa. Kaikkia työntekijöitä velvoittaa vaitiolovelvollisuus.

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
Psyykkinen kuormittavuus, yksin tehtävä työ	Pidemmällä aikajänteellä kuormittavuus voi kasvaa, siten, että se heikentää työkykyä	Työryhmän ja esihenkilön tuki, keskustelut, työnohjaus, työterveyshuolto
Uhkaavat tilanteet asiakastyössä	Riski on mahdollinen, seuraus voi olla haitallinen psyykkisesti ja fyysisesti	Työparityö, ennakointi
Palvelun aloittaminen palvelulupauksen mukaisesti	Asiakkaalle voi koitua haittaa/ tilanteen heikentymistä, mikäli palvelun aloittamista joutuu odottamaan	Ennakointi, työkalenterin uudelleen järjestäminen tarpeen mukaan

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Monialaista yhteistyötä toteutetaan mm. Varhaiskasvatuksen, koulun ja terveydenhuollon kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Palveluvastaava Heidi Saukkola, heidi.saukkola@sos-lapsikyla.fi, 0503792004

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

Turvallisuus- ja valmiussuunnitelmaa päivitetään vuosittain/tarvittaessa. Suunnitelmat käydään läpi henkilökunnan kanssa, työn riskien arviointia toteutetaan säännöllisesti, turvallisuus- ja toimitilatarkastuksia toteutetaan säännöllisesti.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja sekä kakkosohjaaja sellaisia tilanteita varten, että omaohjaaja olisi estynyt työskentelystä. Näin turvataan palvelun jatkuminen katkeamattomana. Asiakkaan tiedot pidetään ajan tasalla asiakastietojärjestelmässä, näin tarvittavat asiakastiedot ovat aina saatavilla.

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tietojärjestelmät, viesti- ja tietoliikenne	Asiakastietojärjestelmään pääsy voi estyä, riski mahdollinen, vaikutus vähäinen	Käytössä useampi tietokone, puhelimet. Tarvittaessa kirjaus paperille, asiakkaan perustiedot paperisena tsto
Osaava, koulutettu, riittävä henkilökunta	Osaavan, laadukkaan palvelun tarjoaminen asiakkaalle voi vaarantua, riski vähäinen,	Osaamisen ylläpitäminen, sisäinen sijaistus

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluvastaavan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

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

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

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat on tarkastettu ja hyväksytty toiminnan tuottamiseen siten, että tilat ovat turvalliset työskentelyä ja asiakkaiden tapaamisia varten. Palotarkastukset suoritetaan säännöllisesti. Toimitiloissa on kaksi poistumistietä; pääovi sekä hätäpoistumistie. Jokainen toimitiloja käyttävä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan epäkohdasta esihenkilölle. Huolto- ja korjaustarpeista ollaan viipymättä yhteydessä kiinteistöhuoltoon esihenkilön kautta tai suoraan puhelimitse. Tietoturvallisuus on huomioitu. Salassa pidettäviä tietoja ei ole yleisesti nähtävillä eikä ulkopuolisten saatavilla. Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan käyttämällä siihen soveltuvaa etäyhteyttä/sovellusta ja varmistamalla ympäristön edellytykset sille, että tietosuoja ei vaarannu. Tietokoneet ja työpuhelimet on suojattu salasanoin, henkilökunnan toimistohuoneet sekä siellä olevat kaapit ovat lukittu. Tietosuojakeräysastia on.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
Heidi Saukkola, heidi.saukkola@sos-lapsikyla.fi, 0503792004
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava
sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

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

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

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

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

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

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen 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 todennäköisestl 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

Asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan B 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. Palveluysikössä sen toteutumisesta vastaa vastuuhenkilö Heidi Saukkola.

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

Tyypillisimmät yksikön toimintaan liittyvät infektiot ovat erilaiset kausiflunssat. Toimintaan liittyy infektioepidemian mahdollisuus. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen toimintayksikössä pyritään ennaltaehkäisemään huolellisella käsihygienialla. Toimintayksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikössä noudatetaan Oulun kaupungin yksityisiltä palveluntuottajilta edellyttämää tartuntatautilain 48 § mukaista työntekijän rokotussuojaa. Ylläpidetään ajantasaisia, viranomaisohjeistuksiin perustuvia varautumis- ja toimintaohjeita tartuntatautiepidemioiden osalta. Oulun kaupungilta saadaan lisäksi ohjeistuksia koskien erityisesti lasten ja perheiden sosiaalipalveluita. Toimintaohjeista tiedotetaan työyhteisöä ja ohjeistuksia käydään läpi säännöllisesti tiimipalavereissa.

Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, ympäristön puhtaanapito sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö.

Työntekijän oma henkilökohtainen hygienia luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu myös omasta terveydestä huolehtiminen ja sairauksien asianmukainen hoito.

Opastusta hygieniaan ja infektioiden torjuntaan voi tarvittaessa pyytää oman alueen sairaalan hygieniahoidtajalta ja lääkäriltä.

Yksikössä on asianmukaiset ohjeet tartuntojen (korona, influenssa jne.) estämiseksi ja työntekijöiden terveyden suojelemiseksi: yleiset toimintaohjeet, hygieniaohjeet, siivousohjeet, suojausohjeet jne. Toimintaohjeita päivitetään ja käydään yhteisesti

esihenkilön johdolla läpi yksikön säännöllisissä tiimipalavereissa. Toimintaohjeet ovat kaikkien saatavilla ja nähtävillä sähköisesti sekä yksikössä.

Tarvittavia tarvikkeita ja suojaimia, kuten käsihuuhdetta, kasvomaskeja ja suojahanskoja on saatavilla riittävästi yksikössä sekä ohjaajien mukana asiakastyössä tarvittaessa käytettäväksi. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia suojaimien hankinnasta siten, että niitä on aina saatavilla yksikössä riittävästi.

Yksikkö on varautunut asianmukaisin varotoimin ja kansallisen viranomaissuosituksen mukaisen suojauksen mukaisesti myös työtilanteisiin, joissa olisi korkea riski saada koronainfektio tai muu erityisen herkästi tarttuva tartunta.

Tartuntatilanteissa toimitaan kansallisen viranomaissuosituksen mukaisen toimintamallin ja asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ohjeiden mukaisesti palvelun toteuttamista arvioitaessa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: -
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: -
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: -
Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): -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.): -

Toimintayksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Heidi Saukkola heidi.saukkola@sos-lapsikyla.fi, 0503792004

Henkilöstö perehdytetään lääkinällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Lääkinälliset laitteet säilytetään niille varatussa paikassa alkuperäispakkauksessa, jossa myös laitteen käyttöohje. Vaaratilanneilmoitus tehdään Fimean antamien määräysten mukaisesti.

"Lääkinällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" ja ohje

"Vaaratilanteessa olleen lääkinällisen laitteen käsittely" (Fimea 1/2023).

Toimintayksikössä lääkinällinen laite on kuumemittari.

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
Turvallinen työskentely asiakkaan ja henkilökunnan osalta	Turvallisuuden vaarantuminen, riski melko vähäinen	Henkilökunnan perehdytys Tilanteissa reagointi, ennakointi
Liikkuva työ autolla	Vaaratilanteet liikenteessä, huonot ajo-olosuhteet	Autojen kunnossapito, säännölliset huollot, ajo- olosuhteisiin varautuminen

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.

Toimintayksikön henkilöstöön kuuluu kyläjohtaja, palveluvastaava, tiiminvetäjä sekä 17 ohjaajaa. Sijaistukset pyritään hoitamaan oman henkilöstön tai alihankinnan työvoimalla.

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

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. SOS-Lapsikylän palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta

sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

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

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveystai kasvatusalan tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteijoille. Hakijan rikostaustaoitteensa tarkistetaan ja Suosikista/ 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. 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, tietosuojan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

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

lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

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

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

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

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

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

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

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

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

Työntekijöiltä kerätään työtyytyväiskysely 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.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

SOS-Lapsikylällä on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain.

Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset toimitiloihin ja noudatamme tarkastuksessa annettuja ohjeita sekä tarvittaessa konsultoimme heitä. Henkilökunta kertaa alkusammutus- ja ensiaputaitoja säännöllisesti.

Tarvittaessa erikseen tilattava vartija varmistaa asiakastilanteiden turvallisuuden.

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
Osaavan, riittävän koulutuksen omaavan henkilöstön riittävyys	Mahdollisuus siihen, että osaavaa, riittävän koulutustason omaavaa henkilöstöä ei olisi saatavilla aina tarvittaessa palvelulupauksen mukaisesti on olemassa, mutta riski on pieni.	Koulutukset pidetään ajan tasalla. Tulevia asiakkuuksia ennakoidaan ja niihin varaudutaan mahdollisimman hyvin.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
 - Heidi Saukkola heidi.saukkola@sos-lapsikyla.fi, 0503792004
 - Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: 040 135 7946
 - Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: 040 318 5123
 - Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Neuvomme asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Puhelinaika ma-pe klo 9-11.
-
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Heidi Saukkola heidi.saukkola@sos-lapsikyla.fi, 0503792004
 - Kyläjohtaja Veli Leskelä, veli.leskela@sos-lapsikyla.fi, 0505955004
 - Muistutukset käsitellään mahdollisimman nopeasti mutta viimeistään kuukauden sisällä sen vastaanottamisesta.

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan joka tilanteessa kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Yksityisyydestä ja yksityiselämän suojasta huolehditaan asianmukaisesti. Henkilöstön toiminnassa ja toimitiloissa huomioidaan asiakkaan yksityisyyden ja tietosuojan toteutuminen. Asiakkaan tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakas on keskiössä palvelun sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa. Myös perheenjäsenet huomioidaan yksilöllisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja

vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä perheenjäsenten kanssa. Asiakkuuden aloituspalaveriin osallistuvat asiakas, perhe/ omainen, ja sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja, omaohjaaja sekä tarvittaessa esihenkilö. Omaohjaaja tekee palvelusuunnitelman yhdessä asiakasperheen kanssa ja liittää sen sähköiseen asiakastietojärjestelmään DomaCareen.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan ne asiat, joita palvelun aikana pyritään arvioimaan ja joihin pyritään vaikuttamaan. Arvioinnin aikana selvitetään lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joiden avulla perhettä voitaisiin mahdollisesti parhaiten tukea. Suunnitelma laaditaan yhdessä sosiaalityöntekijän, palveluntuottajan sekä asiakkaan kanssa.

Palvelusuunnitelmaa muokataan säännöllisin väliajoin asiakkaan tarvetta vastaavaksi, vähintään kolmen kuukauden välein. Kaikki palvelussa mukana olevat perheenjäsenet osallistuvat suunnitelman tekemiseen ja arviointiin. Lapsen toiveet ja mielipiteet selvitetään lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamisessa voidaan tarvittaessa käyttää apuna tulkkipalvelua.

Esihenkilö perehdyttää omaohjaajat palvelusuunnitelman käyttöön. Omaohjaaja osallistuu palaveriinkin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa esihenkilö opastaa tässä.

Asiakkaan kokemat epäkohdat käsitellään asiaan kuuluvalla tavalla. Asiakkaalle kerrotaan heti palvelun alkaessa oikeudestaan antaa palautetta ja tarvittaessa tehdä muistutus tai kantelu. Mikäli jokin epäkohta todetaan, tekee asian todennut henkilö kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilöä. Esihenkilö käsittelee asian osallisten kanssa ja antaa työntekijälle asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä kyläjohtajan kanssa. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös asiakasta sekä kunnan edustajaa. Asiakkaan kokemat epäkohdat käsitellään asiaan kuuluvalla tavalla. Asiakkaalle kerrotaan heti palvelun alkaessa oikeudestaan antaa palautetta ja tarvittaessa tehdä muistutus tai kantelu.

Toimintayksikkö ja yhtiö suorittavat säännöllisesti koko poikkeamakantaa hyväksikäyttäen analyysseja, joiden tavoitteena on poikkeamien seuranta, toimenpiteiden vaikuttavuuden selvittäminen sekä kehittämiskohteiden tunnistaminen. Yksikkötasolla asiakaspalautteita käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämisen perustana.

Koontianalyysien perusteella tunnistetaan kehityskohteita ja ryhdytään mahdollisuuksien mukaan toimenpiteisiin niiden kehittämiseksi. Tämä sekä ylipäättään poikkeamien käsittely on osa toiminnan jatkuvaa parantamista. Suuremmat kehityshankkeet koostetaan johdon käsiteltäväksi ja ne projektoidaan kulloisenkin tarpeen mukaisesti.

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
-------------------	--	----------------------------

Asiakkaan osallisuus ei toteudu asiakaskirjaamisessa	Riski on mahdollinen, johon vaikuttaa muutokset tilanteissa, aikataulussa yms. Vaikutuksena voi olla se, että asiakkaan osallisuus ei pääs etoteutumaan, asiakas ei tule tietoiseksi siitä, mitä hänestä kirjataan, hänen näkemyksensä ei tule esille.	Ennakointi, aikataulutus, suunnitelmallisuus

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

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

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haattatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

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

Riskienhallinta alkaa riskien arvioinnin suunnittelulla. Työyhteisössä riskienhallinnan suunnittelua toteutetaan vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Koko henkilöstö kokoontuu yhdessä pohtimaan suunnitelman sisältöä siten, että se palvelee mahdollisimman kattavasti juuri avopalveluiden toimintaa. Riskienhallinta on osa

työntekijöiden perehdytysohjelmaa. Esihenkilö valvoo, että sovitut toimenpiteet tulee toteutettua määräajassa

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa, etteivät poikkeamat toistu. Kyseiset toimenpiteet tulee suunnitella ja toteuttaa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan, tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta tulee arvioida. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

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

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

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

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.

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, esimiehen sekä palvelujohtajan kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen toimitusjohtajan kanssa. Myös kuntasijoittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien juurisyys ja kehittämistoimenpiteet, jotka jalkautetaan yksikköön asti

Asiakkailla tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä yksikön ilmoitustaululla.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti puolen vuoden välein kirjallisesti. Suullista palautetta pyydetään ja dokumentoidaan.

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

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

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
Yleisten toimintaohjeiden päivittäminen ja läpikäyminen työntekijöiden kanssa	Kevät ja syksy -25	Palvelu- vastaava	Työntekijäkohtaisesti seuranta
Toiminnan suunnittelu, vuosikello	Kevät -25	Palveluvastaava ja tiiminvetäjä	Tiimi-palaverissa
Käteiskassan käytön uudistettu toimintamalli	Kevät -25	Palveluvastaava	Kuukausittain
Erityisosaaminen, menetelmät, koulutukset	Vuosi 2025	Palveluvastaava	Mepcossa

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.