

Omavalvontasuunnitelma

Tukiperhepalvelu Etelä-Suomi

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Tukiperhepalvelu Etelä-Suomi	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	22
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	23
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	23
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	23

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, Tukiperhepalvelu
- SOTERI-rekisteröintinumero:1.2.246.10.8136922
- Yhteystiedot: Niittytaival 13, 02200 Espoo
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Saana Salminen, palveluvastaava, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299 331

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Tukiperhepalvelu ja ammatillinen tukiperhepalvelu
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Etelä-Suomen Sos-Lapsikylä
- Palveluja tuotetaan läsnäpalveluna tukiperheen kotona

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

SOS-Lapsikylän tukiperhetoiminnan toiminta-ajatus on tuottaa lastensuojelulain (417/2007) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista tukiperhepalvelua ja ammatillista tukiperhepalvelua, jota hyvinvointialueet voivat hankkia ostopalveluna tukea tarvitseville lapsille. Tukiperhetoiminta on ennaltaehkäisevää palvelua, jonka piiriin lapset ohjautuvat joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelun avohuollon asiakkuudesta. Tukiperhettä tarvitsevat usein lapset, joiden tukiverkosto on vähäinen. Ammatilliset tukiperheet, joilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon koulutus, ovat erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevia lapsia varten. Lapset ovat tukiperheessä yleensä yhden viikonlopun kuukaudessa, ja palvelun tavoitteena on osaltaan edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja vanhempien jaksamista.

Tukiperheiksi rekrytoidaan erilaisia perheitä, joiden oma elämäntilanne on vakaa ja jotka voivat tarjota tukea tarvitsevalle lapselle tasapainoisen kasvuympäristön tukiviikonloppujen ajaksi. Lapsille pyritään tarjoamaan pitkäaikaisia tukisuhteita, joten lapsen ja tukiperheen

yhteen saattaminen tehdään huolellisesti ja harkiten. Yhteen saattamisessa tärkeää on ajantasainen tieto lapsen tuen tarpeesta sekä lapsen ja perheen toiveista.

Etelä-Suomen toimintayksikössä panostetaan aktiiviseen ja laadukkaaseen tukityöhön koko tukisuhteen ajan. Tukiperheelle nimetään oma tukityöntekijä, joka on aktiivisesti perheen tukena koko tukisuhteen ajan.

Tukiperhepalvelun työntekijät ovat sosiaalialan ammattilaisia, koulutukseltaan sosionomeja.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Toimintaa ohjaa myönteisen tunnistamisen ja osallisuuden viitekehykset. Tavoitteena on, että lapsille muodostuisi kannatteleva ihmissuhde. Tukiperhevalmennuksessa tukiperheitä ohjataan toimimaan myönteisen tunnistamisen ja osallisuuden viitekehysten hengessä. Tukiperheitä valmennetaan avoimeen vuorovaikutukseen, lapsen kohtaamiseen sekä tuottamaan osallisuuden kokemuksia tukiviikonloppujen aikana.

Haluamme luoda sekä tukiperheisiin, että tilaajiin ja muihin yhteistyökumppaneihin luottamuksellisen suhteen. Keskustelemme avoimesti yhteistyökumppaneiden kanssa asiakkaille sopivista palveluista ja niiden oikea-aikaisuudesta.

- Asiakasmäärät: 80 (tukiperheiden max. paikkamäärä tällä hetkellä)
Helsingin kaupunki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 17.2.2025 ja versiomerkinnot: 1

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 Kivistön toimipisteen toimistossa.

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.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Palvelua ei haeta oikea-aikaisesti	Mahdollinen	Avoin keskustelu hva:n kanssa palvelun sisällöstä ja tavoitteista
Tukisuhteen katkeaminen ennakoimattomasti, joko tukiperheen puolelta tai lapsen tilanteen muuttuessa	Mahdollinen	Tukityöhön ja valmennuksiin panostaminen. Lapsen tilanteen tarkka arviointi ennen tukisuhteen aloittamista
Tukisuhteen lyhytkestoisuus hva:n määrittelemänä	Mahdollinen	Palvelun vaikuttavuuden korostaminen hva:lle

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Vastuutyöntekijälle toimitetaan tukiperhepalvelun raportit

puitesopimuksessa määriteltyjen ohjeiden mukaisesti. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ml säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Saana Salminen, palveluvastaava, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299 331

Tukiperhepalvelussa jatkuvuudenhallintaa toteutetaan siten, että tiimin yhteistyö on tiivistä ja läpinäkyvää. Työntekijän sairastumisiin on varauduttu mm. tekemällä työsuunnittelu siten, että toinen työntekijä voi tuurata tai tarvittaessa perua ja siirtää tapaamisia yms.

Tukiviikonloput eivät ole vaarassa työntekijöiden sairastapauksissa.

Sos-Lapsikylän tukiperhepalvelun prosessit ovat valtakunnallisesti yhteneväisiä, joten isomman kriisin sattuessa, toisesta kylästä voi pyytää apua. Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma.

[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
Pieni tiimi on haavoittuva	Vähäinen	Tiedon laaja ja avoin jakaminen tiimin kesken, säännölliset tiimipalaverit

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

- Tarjoamme tukiperheille laadukkaan valmennuksen, joka luo pohjan koko toiminnalle
- Jokaiselle tukiperheelle nimetään oma tukityöntekijä (sosiaaliohjaaja)
- Palvelun tavoitteet sovitaan aloitusneuvottelussa yhdessä perheen sekä vastuu sosiaalityöntekijän kanssa
- Tuemme lapsen osallisuutta kannustamalla perhettä ottamaan lapsen mukaan neuvotteluihin, tukiperhepalvelussa on myös käytössä lapsille Tervetuloa tukiperheeseen –opas
- Lapsi on toimintamme keskiössä
- Kaikilta palveluun osallisilta kerätään säännöllisesti palautetta ja toimintaa kehitetään niiden avulla

3.3.2 Riskienhallinta

Tukiperhetoiminnassa asiakkaana oleva lapsi on tukiperheen vastuulla tukiperheen kotona. Lapselle, tämän vanhemmalle ja tukiperheelle on kerrottu lapsen oikeuksista ja ohjeistettu, miten tulee toimia esim. kaltoinkohtelutilanteessa.

Tukiperhevalmennuksen aikana panostamme tukiperheiden arviointiin ja heihin tutustumiseen rauhassa. Käytämme riittävästi aikaa myös tukiperheen ja lapsen yhdistämiseen ja teemme sen huolella.

Tukiviikonloput ovat täysin tukiperheen vastuulla, mutta pitämällä aktiivisesti yhteyttä tukiperheeseen ja lukemalla raportit huolella, pyrimme pysymään tietoisina tukiviikonloppujen sisällöstä ja kulusta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksentehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Käytössämme olevan laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä em. lain mukainen epäkohtailmoitus. Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-Lapsikylän Koti-pihalla. Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä tehdä muistutuksen Sos-Lapsikylän nettisivujen kautta.

3.3.3 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylän toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia.

SOS-Lapsikylän tukiperhepalvelu toimii sekä Espoon Niittykummun toimistotiloissa että Vantaan Kivistön toimistotiloissa.

SOS-Lapsikylä Espoo: Niittytaival 13, 02200 Espoo

SOS-Lapsikylä Vantaa: Safiirikuja 9 A 15, 01700 Vantaa

Pääasiassa toimistotiloja käytetään valmentamiseen, hallinnolliseen työhön, tiimityöskentelyyn ja välilliseen asiakastyöhön. Asiakasneuvottelut pidetään pääasiassa hyvinvointialueen tiloissa sekä muut asiakastapaamiset tukiperheen kotona. Yhteisiä toimistotiloja Espoossa ja Vantaalla käyttävät kaikki SOS-Lapsikylä Etelä-Suomen työntekijät.

3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Saana Salminen, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299 331
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäälikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojat-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojat-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 tietosuojat-asetuksessa määriteltujen edellytysten mukaisesti.

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

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on

osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;

3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;

4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;

5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai

6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

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

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

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.

- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävästä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

SOS-lapsikyläsäätiön käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi. SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

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

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:

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

3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tukityöntekijät ja toimistotilat: Espoossa ja Vantaalla toimistoilla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia -aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaamien käyttöön. Etätyötä tehdään suositusten mukaisesti aina kuin mahdollista. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Siivous on järjestetty ostopalveluna, toimistotilojen siivous toteutuu viikoittain ja tarvittaessa siivouksien määrää lisätään. Epidemia-aikana henkilökunta huolehtii siitä, että omat työvälineet ja työpiste tulevat desinfioituiksi, mikäli samaa työpistettä käyttää useampi henkilö. SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus-suojautumis- ja siivouskäytänteisiin.

Tukiperhetoiminnan työntekijät ohjaavat ja neuvovat tukiperheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Lisäksi työntekijät käyttävät tarvittavia suojarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita käsihygieniaan. Tukiperheitä tiedotetaan tarpeen mukaan epidemiatilanteissa. Epidemiatilanteissa tukiviikonloppujen toteuttamisesta tehdään erillinen ohjeistus ja suunnitelma yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa.

Tukiviikonloppuina tukiperheet huolehtivat lapsen hygieniasta. Tukiperheille maksetaan tukiviikonloppujen ajalta kulukorvausta, jota on tarkoitus käyttää hygieniakustannuksiin.

3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma

Tukiperhetoiminnassa lapsen vanhemmat/hoitajat huolehtivat aina lapsen lääkehoidosta. SOS-Lapsikylän työntekijät eivät jaa eikä annostele palvelussa olevien asiakkaiden lääkkeitä. Tukiperheet antavat lapselle lääkkeitä tukiviikonloppuina vanhemman antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tukiperheellä tulee olla tieto kaikista lapsen käyttämistä lääkkeistä sekä hoitajan suullinen lupa antaa lapselle esim. särkylääkettä.

Tukiperheitä ei ole SOS-Lapsikylän toimesta koulutettu ensiaputilanteisiin, mutta tukiperheiden valmennukseen kuuluu tutustuminen itsenäisesti jokamiehen ensiaputaitoihin SPR:n nettisivuille.

3.3.8 Lääkinnälliset laitteet

Tukiperhepalvelussa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Espoon toimiston osalta ensiapuvälineiden päivittämisestä vastaa Asawer Al-Asadi ja Vantaan toimipisteen osalta ensiapuvälineiden päivittämisestä vastaa Saija Linkovesi.

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
Tietoturvahyökkäys	Vähäinen	Noudatetaan Sos-Lapsikylän tietoturvaohjeistusta
Työmäärän kohtuuton kasvu	Vähäinen	Työmäärän hallinta ja oikea-aikainen reagointi

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 tapaamispaikkapalveluissa työskentelee kaksi sosiaaliohjaajaa ja palveluvastaava. Sijaisia ei yleensä käytetä, vaan työt jaetaan oman tiimin sisällä. Akuutissa tilanteessa voimme hyödyntää Sos-Lapsikylän muiden palvelujen työntekijöiden osaamista. Tapaamispaikkapalvelussa ei käytetä vuokratyövoimaa tai alihankintaa.

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. 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- terveys- tai kasvatusalan korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

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

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

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

- yksikön kriisivalmiussuunnitelma
- palo- ja pelastautumissuunnitelma

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta valtakunnallisen palvelukohtaisen täydennyskoulutussuunnitelman 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.

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

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

Riskienhallinta

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

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

vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Pienessä tiimissä yhden työntekijän irtisanoutuminen tai pitkäaikainen sairastuminen saattaa rampauttaa koko palvelun	Mahdollinen	Työhyvinvoinnista huolehtiminen

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Saana Salminen, palveluvastaava, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299 331
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

HELSINKI

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina

Juurioksa ja Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

puh. 09 310 43355 ma-to klo 9–11



ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Anette Karlsson

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika ma ja to klo 9–13

puh 040 514 2535

Anette.Karlsson@itauusimaa.fi

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa:

maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Vastuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne, Salla Ritala, Essi Lipponen

asiavastaavat@pajatha.fi

Puhelin: +358 3 8192504

Aukioloajat: ma,ti ja to 09:00 - 12:00 ke 09:00 - 15:00

- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:
Saana Salminen, palveluvastaava, saana.salminen@sos-lapsikyla.fi p. 040 8299 331 ja Topi Oikarainen, kylänjohtaja, topi.oikarainen@sos-lapsikyla.fi p. 050 5242 354

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Varsinainen asiakassuunnitelma tehdään lähettävän tahon toimesta ja sen laatimisesta vastaa hyvinvointialueen vastuutyöntekijä. Puitesopimusten edellyttäessä SOS-Lapsikylän sosiaaliohjaaja laatii kirjallisen tukiperhetoiminnan palvelusuunnitelman aloitusneuvottelun jälkeen yhteistyössä asianosaisten kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisissä neuvotteluissa, ja sen päivittämisestä on vastuussa SOS-Lapsikylän sosiaaliohjaaja.

Tukiperhetoiminnalle asetetaan tavoitteet aloitusneuvottelussa ja niiden toteutumista seurataan neuvotteluissa. Tavoitteita päivitetään tarpeen mukaan. Tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan ja/ tai neuvottelumuistioihin.

SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen tukiperhepalvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän työntekijä.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

SOS-Lapsikylässä koulutetaan kaikki työntekijät ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan niiden toteutumista. SOS-Lapsikylässä lapsen osallisuustyö sekä kokemusasiantuntijuus ovat tärkeä osa palveluita ja niiden kehittämistä.

Lapsen osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään mahdollistamaan ja neuvottelut tehdään lapsilähtöisiksi. SOS-Lapsikylän Tervetuloa tukiperheeseen-opas kertoo lapselle lapsen oikeuksista ja tukiperhepalvelusta lapsen kielellä. Tukiperhepalvelussa on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Tukiperhetoiminta on vapaaehtoista kaikille, tukiperheet sitoutuvat toimintaan vuodeksi kerrallaan, mutta heillä on mahdollisuus irtisanoa sopimus muuttuvan elämäntilanteen myötä. Samat oikeudet ovat tukea tarvitsevan lapsen perheellä.

Tukiperheet valmennetaan yhteistyöhön, asianmukaiseen dokumentointiin ja tukiperhettä kannustetaan avoimeen vuorovaikutukseen lapsen vanhempien kanssa. Tukiperheitä kannustetaan osallistamaan lapsi tukiviikonlopuista raportointiin. Palvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä missään tilanteessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi käytännöt, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä SOS-Lapsikylän nettisivuilla. SOS-Lapsikylän tukityöntekijän ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän tehtävä on reagoida saatuun palautteeseen viipymättä ja järjestää osapuolille mahdollisuus tulla kuulluksi. Yhdessä mietitään tarvittavat toimenpiteet asian ratkaisemiseksi ja laaditaan suunnitelma, miten toimitaan ja miten seuranta toteutuu.

SOS-Lapsikylässä on toimintaohje lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta, jota noudatetaan kaikissa palveluissa ja toimipisteissä.

Asiakkaalle kerrotaan muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekemiseen ovat näkyvillä mm. toimipisteissä. Tervetuloa tukiperheeseen-oppaassa on ohjeistus muistutuksen tekemiseen sekä QR-koodi, jonka avulla muistutus on helppo tehdä.

Asiakkaan osallisuus

Toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella. Lasten osallisuutta toiminnan kehittämisessä ja toiminnassa pyritään jatkuvasti lisäämään, tämä huomioidaan myös tukiperheitä valmentaessa. Asiakaspalautetta kerätään lapselta, lapsen huoltajalta, tukiperheeltä sekä hyvinvointialueen vastuutyöntekijältä vähintään kerran vuodessa. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus. Saatua asiakaspalautetta seurataan oman tiimin lisäksi palveluliiketoiminnan johtoryhmässä sekä säätiön johtoryhmässä. Kerran vuodessa saaduista palautteista laaditaan koosteet, jotka toimitetaan asiakaskuntiin.

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.

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määräajan 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. Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selvityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.

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
Lapset eivät osallistu neuvotteluihin, aikuiset (vanhempi ja sosiaalityöntekijä) päättävät palveluun hakeutumisesta	Suuri	Yleisen keskustelun ylläpitäminen, vahva kannustus lasten tuomiseksi ja osallistamiseksi neuvotteluihin

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoituksista sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista, muistutuksista ja muista palautteista ilmi tulleet epäkohdat käsitellään aina saman tien ilmoituksen tultua. Palveluvastaava ottaa ilmoitukset vastaan ja käsittelee ne tarvittavien henkilöiden kanssa. Kaikki em. ilmoitukset sekä poikkeamat käydään tiimin kanssa läpi tiimipalaverissa ja yhdessä päätetään toimista, joilla ehkäistään vastaavien virheiden tai tilanteiden tapahtumista uudelleen.

Valvontaviranomaisten antama ohjeistus välitetään aina henkilöstölle mahdollisimman pian yleensä viikkokirjeen muodossa. Asiaa käsitellään myös tiimipalaverissa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt selvitetään heti poikkeaman syntyessä tarkastelemalla prosesseja ja toimintamalleja.

Tukiperhepalvelussa on kehitetty ja parannettu valmennuksen laatua ja päivitetty valmennuksessa jaettavaa tietoa. Valmennuksen laadukkuus takaa koko palvelun laatua ja turvallisuutta. Tukiperhepalvelun arviointilomakkeet on päivitetty ja muutetaan sähköiseen muotoon. Lomakkeiden päivityksen tarkoitus on saada enemmän ja helpommin palautetta ja arvokasta tietoa tukiperheiltä sekä lapsilta ja heidän vanhemmiltaan.

Kehittämistoimet kirjataan mm. tiimimuistioihin ja laatuporttiin. Kehittämistoimista on vastuussa palveluvastaava sekä sosiaalihoajaajat, aikatauluna on maaliskuun 2025 loppuun mennessä

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
Lomakkeiden päivitys helpommiksi ja sähköisiksi	3/2025	Tiimi / Salminen	
Valmennuksen laadun kehittäminen, uudet diat	4/2025	Tiimi	

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.