

Omavalvontasuunnitelma

**SOS-Lapsikylä Kuopio-Savonlinna-
Joensuu, tukiperhepalvelu**

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
SOS-Lapsikylä Kuopio-Savonlinna-Joensuu, tukiperhepalvelu	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.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	6
3.3 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	19
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	21
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	22
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	23
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	23
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	23
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	24

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 Kuopio-Savonlinna-Joensuu tukiperhepalvelu
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.28, 1.2.246.10.8136922.10.3 ja 1.2.246.10.8136922.10.29
- Yhteystiedot: Kipparinkatu 1 A 11 70840 Kuopio, Tulliportinkatu 1-5 LH 25c 57100 Savonlinna ja Torikatu 33 D 81 80100 Joensuu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Maarit Korhonen, va. palveluvastaava, 044 796 1080, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Tukiperhepalvelu.
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: SOS-Lapsikylä Kuopio-Savonlinna-Joensuu, Kuopion, Savonlinnan ja Joensuun toimipisteet
- Palveluja tuotetaan: Läsnä- ja etäpalveluna
- 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 kasvatustieteen koulutus, ovat erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevia lapsia varten. Lapset ovat tukiperheessä yleensä yhden viikonlopun kuukaudessa, ja palvelun tavoitteena on osaltaan edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja vanhempien jaksamista.

Kehitämme innovatiivisesti ja ketterästi tukiperhetoimintaa saamamme palautteen, toimintaympäristössä havaitsemiemme muutosten ja käytännön työstä kumpuavien tarpeiden mukaan. Toimimme rohkeasti lapsen parhaaksi

ja puolustamme lapsen oikeutta saada itselleen tarvitsemansa palvelut. Pidämme lupauksemme tukiperhepalvelussa ja työskentelemme kestävien tukisuhteiden puolesta. Autamme tukiperheitä sitoutumaan lapseen ja huolehdimme tukiperheiden jaksamisesta toiminnassa. Arvostamme kestäviä suhteita palvelua hankkivien hyvinvointialueiden kanssa. Uskomme toisiimme ja noudatamme sovittua sekä hyvinvointialueiden kanssa että sisäisesti. Kunnioitamme toistemme osaamista.

Edistämme avointa vuorovaikutusta kaikkien tukiperhepalvelun osapuolten kanssa. Toimimme eettisesti kestävästi ja vastaamme siitä, että tukiperheet huolehtivat hyvin lapsista. Tutustumme tukiperheisiimme hyvin ja selvitämme tarvittavat taustatiedot, jotta voimme todeta heidän olevan sopivia tukiperheiksi. Työskentelymme tähtää lapsen hyvinvointiin. Toimimme vastuullisesti hyvinvointialueiden ja muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa sekä suhteessa palvelun kannattavuuteen.

Huolehdimme tietoturvasta. Lisäämme hyvinvointia ja tähtäämme toiminnassa siihen, että lapsi saa aineksia kasvaa omaan potentiaaliinsa ja lapsen ja perheen tuentarve vähenee tai ehkäistään. Mittaamme vaikuttavuutta ja saamme aikaan haluttuja muutoksia, jotka tuottavat arvoa lapselle, perheelle, tukiperheelle ja palvelua hankkivalle hyvinvointialueelle.

- **Palveluyksikön toimintaperiaatteet:**

Tukiperhepalvelun viitekehyksenä toimii Myönteinen tunnistaminen. Sen tavoitteena on, että tuettavan lapsen hyvinvointi lisääntyy tukiperhepalvelussa, ja myönteisen tunnistamisen avulla lapsen ymmärrys omista vahvuuksistaan kasvaa ja itsetunto vahvistuu. Lapsen osallisuus on keskeinen toimintaa ohjaava käytäntö tukiperhepalvelussa. Yhteisiä kohtaamisia SOS-Lapsikylän työntekijöiden ja lasten välillä on melko vähän, joten olemme luoneet erilaisia rakenteita vahvistamaan lasten osallisuutta. Lapsen osallisuus tukiperhepalvelussa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen tukitoimesta, hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa ja häneltä kerätään palautetta, jonka perusteella palvelua kehitetään.

Tukiperheiden tukityössä toteutamme valmentavaa otetta. Valmentavalla otteella tukityössä tarkoitetaan sitä, että tukiperhettä autetaan oman motivaation löytämisessä, voimavarojen hyödyntämisessä ja kasvussa juuri sellaiseen tukiperheen rooliin, jossa kohtaavat sekä heidän omat vahvuutensa että lapsen tarpeet. Tukityössä on oleellista tukea tukiperheen sisäistä motivaatiota ja itseohjautuvuutta, jotka auttavat tukiperhettä sitoutumaan tehtäväänsä.

- Asiakasmäärät:
Kuopio 70 asiakaspaikkaa, Savonlinna 50 asiakaspaikkaa ja Joensuu 50 asiakaspaikkaa
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:
Pohjois-Savon hyvinvointialue, Etelä-Savon hyvinvointialue, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ja Etelä-Karjalan hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot: 1/1

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 Kuopion, Savonlinnan ja Joensuun yksiköissä näkyvällä paikalla.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Tukiperhepalvelun järjestäminen tapahtuu sosiaalihuollon lainsäädännön ja lastensuojelulain mukaisesti. Asiakkaan pääsy tarvittavan palvelun piiriin varmistetaan perusteellisella lapsen tarpeiden arvioinnilla. Lapselle etsitään paras mahdollinen tukiperhe. Tukiperheeksi hyväksytään vain valmennetut ja tehtävään soveltuviksi arvioidut

henkilöt. Tukisuhteen onnistumista ja lapsen hyvinvoinnin toteutumista seurataan/valvotaan.

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
Lapselle ei löydetä sopivaa tukiperhettä	3 (asteikko 1-5)	Erilaisten perheiden valmentaminen.
Osa hyvinvointialueista ei osta tukiperhepalvelua ostopalveluna	3 (asteikko 1-5)	Valtakunnallinen markkinointi ja vaikuttamistyö. Vuoropuhelu hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa.
Tukisuhteen alkaminen pitkittyy, jos tukiperheen taustatietojen tarkistaminen kestää hyvinvointialueella pitkään.	1 (asteikko 1-5)	Aktiivinen yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa.

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.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: va. palveluvastaava Maarit Korhonen 044 796 1080 maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi.

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

Tukiperheille on nimetty vastuutyöntekijät, jotka huolehtivat tarpeen ja sopimuksien mukaisen tukityön toteuttamisesta. Vastuutyöntekijän äkillisten poissaolojen aikana pyritään tukityö toteuttamaan sijaistamalla tiimin sisällä.

SOS-Lapsikylässä on laadittu säätiötasoinen toimintaohje äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi. Ohje koskee palveluliiketoiminnassa tehtävää välttämätöntä asiakaspalvelutyötä, jotta turvataan henkilöstömitoitus ja laadun toteutuminen kaikissa tilanteissa. Pitkien sairaspöissaolojen vuoksi tukityössä tai palveluissa olevista katkoksista ilmoitetaan aina välittömästi asiakkaalle ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tuossa yhteydessä neuvotellaan ja sovitaan siitä, kuinka poissaolon aikana palvelut järjestetään.

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön poissaolot	1 (asteikolla 1-5)	Itä-Suomen alueen tukiperhepalvelun tiimin yhteistyö ja sijaistaminen. Lomien suunnittelu.
Tukisuhteiden ennakoimattomat päätymiset	2 (asteikolla 1-5)	Tukityö tukiperheille. Avoin yhteistyö tukiperheiden ja hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta palvelun laadusta vastaavat kaikki SOS-Lapsikylän työntekijät. Turvallisuuden ja laadun varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Perhehoidossa ja tukiperhepalveluissa palvelun laatua ja tasavertaisuutta varmistetaan SHQS- laatusertifikaatin mukaisilla ulkoisilla ja sisäisillä auditoinneilla.

SOS-Lapsikylässä riskienhallinnan prosessin toimintatavoista on sovittu, jonka avulla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienarviointi toiminnassa on säännöllistä ja suunnitelmallista. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain.

Työntekijöiden tehtävänä on havainnoida riskejä ja tuoda ne esille. Esihenkilön tehtävänä on arvioida riskit. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

SOS-Lapsikylässä seurataan ja kerätään aktiivisesti laatupoikkeamia ja läheltä piti tilanteita. Poikkeamat kirjataan ja käsitellään organisaation ohjeistuksen mukaisesti sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Laatupoikkeamien teon ohjeistus on osana työntekijän perehdytystä. Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista. Ilmoituksen voi tehdä työntekijä tai asiakas. Poikkeamaraportointi on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamia kerätään mm seuraaviin osa-alueisiin liittyen: asiakasprosessi, asiakasturvallisuus, palo- ja toimitilaturvallisuus, tietoturva- ja tietosuoja, työturvallisuus. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus ja asiakkailla on mahdollisuus tehdä muistutus. Kerromme asiakkaille oikeudesta muistutusmenettelyyn.

Laatulupauksemme:

Lapsen osallisuus tukiperhepalvelussa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen tukitoimesta, hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa ja häneltä kerätään palautetta, jonka perusteella palvelua kehitetään. SOS-Lapsikylässä lapsen tietoisuutta tukiperhe-palvelusta pyritään vahvistamaan tarjoamalla jokaiselle tukiperheen saavalle lapselle Tervetuloa tukiperheeseen -opas. On toivottavaa, että lapsi osallistuu aloitusneuvottelun jälkeen muihin neuvotteluihin, sillä neuvotteluissa tuetaan lapsen osallisuutta ja kuulluksi tulemistä, tuodaan yhteisesti esiin lapsen ja perheen vahvuuksia ja voimavaroja sekä kysytään lapselta palautetta.

Myönteinen tunnistaminen näkyy tukiperheiden toiminnassa suoraan lapselle, mutta myös tukiperheiden kanssa tehtävässä tukityössä ja yleisesti yhteistyössä hyvinvointialueiden, lasten ja perheiden kanssa. Tukiperheet tutustuvat avoimin mielin lapseen, jonka jälkeen heillä on mahdollisuus tunnistaa lapsen vahvuuksia ja sanoittaa niitä ääneen. Myös vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön tukiperheet saavat välineitä myönteisen tunnistamisen ajattelutavasta. Tukiperheiden kanssa työskentelyssä myönteinen tunnistaminen näkyy SOS-Lapsikylän työntekijän avoimena ja kiinnostuneena asenteena tutustua perheisiin jo valmennusvaiheessa. Tukityössä korostuu voimavaralähtöisyys sekä

arvostus ja tuen tarjoaminen. SOS-Lapsikylän työntekijä huolehtii, että yhteisissä neuvotteluissa ja muissa kohtaamisissa kuunnellaan oletusvapaasti ja tuodaan esiin lapsen ja perheen vahvuuksia.

Sitoutuneella tukiperheellä tarkoitamme tukiperhettä, joka haluaa toimia tukiperheenä yhden viikonlopun kuukaudessa aina vuoden kerrallaan niin, että heillä on mahdollisuus toimia tukiperheenä useamman vuoden ajan. Sitoutunut tukiperhe pyytää aktiivisesti tukea tarvittaessa ja on valmis ottamaan sitä vastaan ja näkemään hankalien hetkien yli. Tukiperheet luovat luontevan suhteen lapseen ja hänen vanhempiansa, haluavat ymmärtää ja toimia eettisesti. Me SOS-Lapsikylässä tarjoamme tukiperheelle laadukkaan valmennuksen sekä ennakoivan, aktiivisen ja jatkuvan tuen, jotta tukiperhe voi sitoutua tehtäväänsä.

Tavoitteena on, että lapsi saa tukiperhepalvelun avulla aineksia kasvaa omaan potentiaaliinsa ja lapsen ja perheen tuen tarve vähenee tai ehkäistään. Vaikuttavuutta tukiperhepalvelussa mitataan mm. seuraamalla tukityön toteutumista ja kullekin tukisuhteelle asetettuja yksilöllisiä tavoitteita. Palautetta kerätään säännöllisesti lapsilta, heidän vanhemmiltaan, tukiperheiltä sekä hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiltä ja tukityöntekijöiltä.

Osallistumme aktiivisesti hyvinvointialueiden kanssa keskusteluun, jotta lapsen oikeus tarvitsemiinsa palveluihin toteutuu. Tukiperhe ja SOS-Lapsikylä luovat lapsen vanhempien ja muiden läheisten kanssa laajan rintaman lapsen tueksi ja hänen oikeuksiensa puolustajaksi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Kuopion toimistotilat sijaitsevat osoitteessa Kipparinkatu 1 A 11. Samaa toimistotilaa käyttävät perhehoidon, tukiperhepalvelun ja ehkäisevän työn työntekijät. Tapaamisasunto on osoitteessa Kipparinkatu 1 A 3, 70840 Kuopio. Tapaamisasunto on tarkoitettu lasten ja heidän läheistensä tapaamisiin tuettuna, valvottuna tai itsenäisesti. Tapaamisasuntoa voidaan käyttää myös vertaistoiminnan, neuvottelujen ja työnohjauksien järjestämiseen. Tapaamistiloista löytyy pelastautumisohjeet ja omavalvontasuunnitelma.

SOS-Lapsikylä Savonlinnan toimistotilat sijaitsevat osoitteessa Tulliportinkatu 1-5 LH 25 c. Samaa toimistoa käyttävät perhehoidon työntekijät. Tapaamispaikkatilat ovat Savonlinnassa osoitteissa Kirkkokatu 9 C 21, Tulliportinkatu 1-5 LH 28 ja Punkaharjulla Oikotie 3 A 1

SOS-Lapsikylä Joensuun toimipisteen toimitilat sijaitseva kolmessa eri kerrostaloasuinhuoneistossa osoitteessa: Torikatu 33 D 81, D 73 ja B 37. Talossa on hissi ja tilat ovat esteettömät. Asunnoissa on kolme huonetta, keittiö sekä wc/pesuhuone/sauna. Asunnoissa D 81 (3. krs) ja D 73 (2. krs.) sijaitsevat toimistotilat henkilöstölle. B 37 (3. krs.) asunto toimii neuvottelu-, kokous- ja tapaamisasuntona (tuetut- ja valvotut tapaamiset).

Asiakkaat ja vierailijat käyttävät tilaa B 37. Asunnon B 37 varustus ja turvallisuustekijät on huomioitu lapsille ja perheille soveltuvaksi.

Tukiperheet toimivat omissa kodeissaan. Tukiperhevalmennukseen kuuluu kotikäynti tukiperheen kotiin, jolloin yhdessä arvioidaan tilojen soveltuvuutta tukiperhetoimintaan.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
palveluvastaava Maarit Korhonen, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi, 044 796 1080
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäälikkö/tietosuojavastaava
sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.

- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.

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

SOS-Lapsikylän tietoturvasuunnitelma on laadittu 7.5.2024 laatujohtajan, tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Kuopion perhehoidon ja tukiperhepalvelun toimipisteessä sen toteutumisesta vastaa Maarit Korhonen.

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

Toimipisteellä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Työntekijän sairastuessa lievästi (esim. nuha tai yskä) etätyö on mahdollista. Sairaustapauksissa työntekijä on viipymättä yhteydessä esihenkilöön henkilöstön Kotipiha-intranetissä olevan henkilöstöhallinnan ohjeistuksen mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Tukiperheiden tai lapsen sairastuessa tarttuvaan tautiin (esim. vatsatauti tai COVID19) tukiviikonloput ja sovitut kotikäynnit perutaan. Peruuntuneista tukiviikonlopuista ilmoitetaan lapsen vastuu työntekijälle viipymättä. Tukiviikonloppuina tukiperheet huolehtivat lapsen hygieniasta.

Tukityöntekijät ja toimistotilat:

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumisen- ja siivoukikäytänteisiin. Ohjeistuksia muutetaan säännöllisesti valtakunnallisten ja alueellisten suositusten mukaisesti. Työterveys ohjeistaa tarvittaessa sairastapauksissa.

Toimipisteen tilojen siivouksesta huolehtii kerran kuukaudessa ulkopuolinen siivousyritys. Tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Toimistiloissa on pyykkikone toimipisteen tekstiilien pesua varten.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksiköissä ei ole lääkehoitoa. Lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen lääkehoidosta. Tukiperhe huolehtii tukikäyntien aikana lapsen lääkehoidosta lapsen vanhempien antamien ohjeistuksen mukaisesti. Organisaatiossa on laadittu turvallista lääkehoitoa ohjaava lääkehoitosuunnitelma (4.5.2022).

Toimipisteessä ei käsitellä lääkkeitä eikä lääkehoidon vastuuhenkilöä ole tarpeen nimetä. Toimipisteen ensiapulaukut ja sammutuspeitteet ovat toimistossa ja tapaamisasunnossa. Ensiapulaukut on merkitty opastetarroilla em. tiloihin. Sammutuspeitteet löytyvät tilojen keittiöistä. Yksikön autossa on ensiapulaukku. Retkillä ja tapahtumissa on mukana miniensiapupakkaus.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluissa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita

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
Tukisuhteen katkeaminen puutteellisten esitietojen vuoksi (tukiperhe, tukiperhettä tarvitseva lapsi)	2 (asteikolla 1-5)	Lisätietojen kysyminen, mikäli tiedot ovat vähäiset. Avoimeen keskusteluun kannustaminen aloitusneuvottelussa
Tekniset ongelmat etäyhteydellä toteutettavissa tapaamisissa (neuvottelut, valmennukset)	2 (asteikolla 1-5)	Järjestetään mahdollisuuksien mukaan live-tapaamisia. Yhteyksien testaaminen. Teams-ohjeistuksen liittäminen mukaan kokouskutsuun.
Tukiperheraporttien sisällön puutteet	2 (asteikolla 1-5)	Koulutukset tukiperheille. Perheiden ohjaaminen valmennuksessa ja tukityössä.

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.

Itä-Suomen SOS-Lapsikylän tukiperhepalvelussa työskentelee palveluvastaava (sosionomi YAMK), Kuopiossa kaksi sosiaalihojaajaa (sosionomi AMK), Savonlinnassa yksi sosiaalihojaaja (sosionomi YAMK) ja Joensuussa yksi sosiaalihojaaja (sosionomi AMK).

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

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

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

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

Rekrytoinneissa vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalan 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 suositteijoille. Hakijan rikostaustaotteensa tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset ja soveltuvuus tehtävään.

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, 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. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kyläkoulussa.

Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla.

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. Tiimikohtaisia koulutuksia toteutetaan toiveiden, tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan. 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 työtyytyväisyyskysely Pulssilla kahdesti vuodessa palautetta, joka käsitellään sekä tiimeittäin että koko säätiön tasolla. Lisäksi kerran vuodessa toteutetaan laajempi työntekijäymmärrystä 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. Palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa 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
Henkilöstön pitkät ja ennakoimattomat poissaolot	1 (asteikolla 1-5)	Yhteistyö ja sijaistaminen Itä-Suomen tukiperhepalvelun tiimin sisällä.
Henkilöstön työmäärän ja kuormituksen kasvaminen	2 (asteikolla 1-5)	Työtilanteiden läpikäyminen yhdessä tiimeissä. Työtehtävien jakaminen tiimin jäsenten kesken. Resurssin arvioiminen jatkuvasti.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Maarit Korhonen, 044 796 1080, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Pohjois-Savon hyvinvointialue sosiaaliasiavastaavat Räsänen Teuvo ja Nissinen Antero, puhelinaika arkisin kello 9-11.30 puhelin 044 461 0999, sähköposti sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi
Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Pohjois-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastaavat: Anttonen Kristiina, Autio Raija, Kivari Arja ja Paldanius Mervi. Puhelinaika arkisin kello 9-11.30. KYS potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0511, Perusterveydenhuollon ja yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0850. Sähköpostiosoitteet kyspotilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi ja potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi
Potilasasiavastaava antaa lisätietoja oikeuksistasi terveydenhuollossa tai ohjaa, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava.
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palveluvastaava Maarit Korhonen, 044 796 1080, maarit.korhonen@sos-lapsikyla.fi, Lapsikylän johtaja Johanna Kähkönen, 044 756 2017, johanna.kahkonen@sos-lapsikyla.fi
Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

SOS-Lapsikylässä on toimintaohje lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta, jota noudatetaan kaikissa toimipisteissä.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. SOS-Lapsikylässä on nollatoleranssi kaikenlaiselle epäasialliselle käyttäytymiselle.

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. SOS-Lapsikylässä kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. SOS-Lapsikylässä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä ja he osallistuvat dokumenttien laadintaan mahdollisuuksien mukaan, esimerkiksi tukiperhepalveluissa lapset osallistuvat ikätasoisesti tukiviikonlopuista laadittavan raportin kirjoittamiseen.

Tukiperhehakemuksessa kartoitetaan lapsen ja perheen toiveita ja tarpeita ja ne huomioidaan tukiperhettä valitessa. Tukiperhevalmennuksessa käydään läpi lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta.

Tukiperheessä lapsen yksityisyyden tueksi kuitenkin edellytetään iän mukainen mahdollisuus omaan tilaan sekä hygieniasta huolehtimiseen. Tukiperhe sopii käytännöistä tukiperheessä käyvän lapsen ja hänen vanhempiansa kanssa. Tukiperheisiin pyritään muodostamaan luottamuksellinen tukisuhde, jolloin tuen pyytäminen kaikissa mieltä askarruttavissa asioissa on helpompaa.

Tukiperhepalvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Tukiperhetoiminnassa pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään tilanteita, jotka saattaisivat johtaa konfliktiin. Tukiperhetoiminnan aloitusneuvotteluissa keskustellaan yhdessä, miten tukiperheen tulisi toimia haastavissa tilanteissa. Tukiperhe ilmoittaa haastavista tilanteista tukiviikonlopun jälkeen tukityöntekijälle, joka välittää tiedon viipymättä lapsen sosiaalityöntekijälle. Tukiperheitä ohjataan myös kirjaamaan tukiviikonlopun raporttiin haastavat tilanteet ja tarvittaessa tekemään lastensuojeluilmoituksen.

Asiakkailta kerätään sähköisesti asiakaspalautetta säännöllisesti organisaation ohjeiden mukaisesti kaikista palveluista. Asiakkaiden on mahdollista antaa suullista palautetta ja sitä kysytään asiakkailta aktiivisesti. Työntekijä kirjaa suullisen palautteen sähköiseen järjestelmään. Laadusta vastaava kehittämisspäällikkö kokoaa annetuista palautteista koonnin valtakunnallisesti ja toimipistekohtaisesti. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja lasten palautteita seurataan erityisen tarkasti. Palautteet käydään eri palvelujen osaamisverkostoissa ja tiimipalavereissa yhdessä läpi. Saatua asiakaspalautetta seurataan palveluliiketoiminnan johtoryhmässä kahden kuukauden välein sekä säätiön johtoryhmässä vuosittain.

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 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
Lapset eivät osallistu neuvotteluihin	4 (asteikolla 1-5)	Aktiivinen yhteistyö hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Käytössämme olevan laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-

Lapsikylän Kotipihalla. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilöille myös laatujohtajalle, joka on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

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

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

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. 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.

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

Muistutukset, epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään mahdollisemman nopeasti tilanteeseen sopivalla kokoonpanolla sekä suunnitellaan tarvittavat välittömät toimenpiteet. Ilmoitukset käsitellään koko henkilöstön kanssa seuraavassa yhteisessä tiimissä. Henkilöstön kanssa pohditaan ja suunnitellaan toimenpiteet vastaavien tilanteiden välttämiseksi jatkossa. Palveluvastaava vastaa prosessin etenemisestä sekä toimenpiteiden seurannasta ja siirtymisestä osaksi palvelun omavalvontaa.

Asiakaspalautekoosteet käsitellään tiimeissä kaksi kertaa vuodessa. Sekä valtakunnallisen että paikallisen palautteen perusteella kehitetään toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä selvitetään juurisyyanalyysillä poikkeamailmoitusta käsitellessä. Poikkeamat käsitellään tiimeissä kuukausittain. Poikkeamien perusteella tehty kehittämistoimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulu kirjataan poikkeamailmoitukseen. Vastuuhenkilö ja aikataulu määräytyvät toimenpiteiden mukaan.

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
Työtehtävien jakaminen Itä-Suomen tukiperhepalvelun työntekijöiden kesken resurssin tasaamiseksi	vuosi 2025	Maarit Korhonen	Seuranta läpi vuoden tiimeissä
Itä-Suomen tukiperhepalvelun sijaistuskäytäntöjen vahvistaminen	kevät 2025	Maarit Korhonen	5/2025

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.