

Omavalvontasuunnitelma

SOS-Lapsikylä Oulu, tukiperhetoiminta

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
SOS-Lapsikylä Oulu, tukiperhetoiminta	
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	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	25
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	26
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	26
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	26
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	27

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 Oulu, tukiperhepalvelut
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.40
- Yhteystiedot: Metsänkuninkaantie 12 A 3, 90250 Oulu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön yhteystiedot: palveluvastaava Maria Tikkaaja, p. 044 761 4160, sähköposti: maria.tikkaaja@sos-lapsikyla.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Tukiperhepalvelut
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: SOS-Lapsikylä Oulu. Palveluja tuotetaan hyvinvointialueille.
- 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
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet:
Tarjoamme lapsille ja perheille tukiperhemuodon, joka tukee lasta ja perhettä parhaiten. Rohkenemme suositella myös muita palveluita tarpeen niin vaatiessa. Joustamme työssämme hyvinvointialueiden ja perheiden tarpeiden mukaan. Palvelemme palvelua ostavia hyvinvointialueita sekä perheitä kunnioittavasti ja toimimme hyvinvointialueiden toiveiden mukaisesti, mikäli tämä on meidän arvollemme mahdollista. Yhteistyömme on avointa ja keräämme asiakaspalautetta säännöllisesti.

Panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet on työmme tärkein ohjenuora. Tukiperhepalvelun viitekehys eli myönteinen tunnistaminen läpäisee kaikki palveluprosessit. Tukiperheemme ovat sitoutuneita tehtäväänsä. Tukiperhepalvelumme on vaikuttavaa ja tukiperhepalvelussa olemme rohkeasti lapsen puolella.

Tukiperhepalvelun viitekehys 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.

SOS-Lapsikylätoiminnan arvot ovat:

- Rohkeus: me toimimme. Kehitämme innovatiivisesti toimintaamme. Uskallamme kyseenalaistaa, oppia ja toimia lasten ja nuorten parhaaksi.
 - Sitoutuminen: pidämme lupauksemme. Rakennamme lapsille ja nuorille hyvää elämää. Arvostamme kestäviä suhteita yhteistyökumppaneihimme.
 - Luottamus: uskomme toisiimme. Kunnioitamme toistemme osaamista ja edistämme avointa vuorovaikutusta.
 - Vastuullisuus: olemme luotettavia kumppaneita. Suurin vastuumme on taata lasten ja nuorten hyvinvointi ja hyvä huolenpito. Toimimme vastuullisesti hyvinvointialueiden, lahjoittajien ja muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa.
 - Vaikuttavuus: lisäämme hyvinvointia. Saamme aikaan haluttuja muutoksia ja tuotamme arvoa asiakkaillemme.
-
- Asiakasmäärät: Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta 120 paikkaa.
 - Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pääasiassa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue mutta tarvittaessa myös muut hyvinvointialueet.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot:

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

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

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

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä SOS-Lapsikylän verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - SOS-Lapsikylä](#) sekä Oulun SOS-Lapsikylän toimipisteessä osoitteessa Metsänkuninkaantie 12 A 32.

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)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sopivan tukiperheen löytäminen	Suuri	Avoin keskustelu tilaajan kanssa, riittävä tukiperheiden valmentaminen, tukiperheisiin tutustuminen, säännöllinen tukityö
Riittämättömät ja vähäiset tiedot lapsesta	Suuri	Avoin keskustelu tilaajan kanssa, lisätietojen pyytäminen, esitietolomakkeen käyttäminen
Palveluntarpeen arviointi	Suuri	Avoin keskustelu tilaajan kanssa, lapsen tarpeiden ja edun esiintuominen, oikean ja asianmukaisen tiedon kertominen eri palvelumuodoista

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 palvelunantajien 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: palveluvastaava Maria Tikkaola, p. 044 761 4160, sähköposti: maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi

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

SOS-Lapsikylän valmentamat tukiperheet ovat sitoutuneet tehtäväänsä ja tukiviikonloput sovitaan tukiperheen ja lapsen perheen kesken ja esimerkiksi yksittäisen työntekijän poissaolo ei vaikuta tukiviikonloppujen toteutumiseen. Muissa yleisissä asioissa toimintayksikössä on huomioitu työntekijöiden mahdolliset poissaolot sekä lomat niin, että työntekijät eivät ole lomalla yhtä aikaa ja jokaisella paikalla olevalla työntekijällä on tarvittava tieto käytännön asioista. Tukiperheiden neuvontaa ja ohjausta varten on aina työntekijä saatavilla.

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kaikki tukiperhetoiminnan työntekijät ovat yhtä aikaa pois töistä.	Pieni	Työt on järjestetty niin, että toiminta ei keskeydy työntekijöiden mahdollisten poissaolojen takia.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

- Tukiperhepalveluissa panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora.
- Tukiperhepalvelun viitekehys eli myönteinen tunnistaminen läpäisee kaikki palvelun prosessit.
- Tukiperheemme ovat sitoutuneita tehtäväänsä.
- Tukiperhepalvelumme on vaikuttavaa ja olemme rohkeasti lapsen puolella.

Lapsen osallisuus tukiperhepalveluissa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen tukitoimesta, hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa ja häneltä kerätään palautetta, jonka perusteella palvelua kehitetään. Jokaiselle tukiperheen saavalle lapselle toimitetaan 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. Sitoutunut tukiperhe pyytää aktiivisesti tukea tarvittaessa ja on valmis ottamaan sitä vastaan ja näkemään hankalien hetkien yli. Tukiperheet luovat luontevan suhteen lapseen ja hänen vanhempiinsa, haluavat ymmärtää ja toimia eettisesti. Me SOS-Lapsikylässä tarjoamme tukiperheelle laadukkaan valmennuksen sekä ennakoivan, aktiivisen ja jatkuvan tuen, jotta tukiperhe voi sitoutua tehtäväänsä. Toiminnan aikana olemme helposti tavoitettavissa ja vastaamme ripeästi yhteydenottoihin.

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, kullekin tukisuhteelle asetettuja henkilökohtaisia tavoitteita sekä lapsilta, heidän vanhemmiltaan, tukiperheiltä, hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiltä ja tukityöntekijöiltä kerättyjä palautteita. 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.

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

SOS-Lapsikylässä toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja heidän toimintaansa ja hyvinvointiinsa liittyviin tekijöihin. Henkilöstöön liittyvien tekijöiden lisäksi olemme tunnistaneet, että SOS-Lapsikylän tukiperhepalvelun asiakkaina olevat lapset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja heidän kohdallaan riski joutua kaltoin kohdelluksi on keskimääräistä korkeampi. Tämä on ennakoitava riskitekijä.

Tukiperhepalveluissa käsitellään myös arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Näiden tekijöiden lisäksi myös toimitiloihin, laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit sekä niihin liittyen poikkeamien ennakointi on varmistettava. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltava tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi panostamamme valmennukseen: tutustumme perheisiin, teemme kotikäynnit ja taustan tarkastukset ohjeistusten mukaisesti. Panostamme mätsäykseen ja siihen käytetään riittävästi aikaa. Työyhteisön kesken pystymme keskustelemaan asiakasasioista avoimesti ja pohdimme asioita yhdessä. Saamme toisiltamme tukea myös vaikeiden asioiden kohtaamisessa ja käsittelemisessä.

Riskienarviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koottavissa koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan vuosittainen riskienhallinnan suunnitelma. Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Oulun tukiperhepalveluissa noudatamme valtakunnallisia riskienarvioinnin ohjeita ja teemme vuosittain Laatuportissa itsearviointit tiiminä (palveluvastaava ja tukiperhepalvelun ohjaajat).

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää. Oulun SOS-Lapsikylässä on käytössä poikkeavien tapahtumien raportointilomake, jonka tiedot välitetään lähiesihenkilölle, toiminnasta vastaavalle sekä työsuojelutoimikunnalle. Työntekijät myös viestivät poikkeamista esihenkilölle/työsuojeluvaltuutetulle. SOS-Lapsikylässä on SHQS-laaturjärjestelmän itsearviointi, mihin liittyen järjestössä otetaan käyttöön yhtenevä epäkohta, laatu-poikkeama ja riski-ilmoitusjärjestelmä. Kaikki saatu palaute käsitellään esihenkilön ja koko tiimin kesken. Muistutuksiin, kanteluihin, laatu-poikkeamiin ja epäkohtailmoituksiin vastataan asian vaatimalla tavalla.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset: kriisivalmissuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, yksintyöskentelyohje, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset.

Oulun SOS-Lapsikylä noudattaa yleisiä valtakunnallisia SOS-Lapsikylän ohjeistuksia. Lisäksi palvelukohtaisena ohjeistuksena noudatamme tukiperhepalvelun toimintakäsikirjaa ja muita tukiperhetoimintaa koskevia sisäisiä ohjeistuksia.

Kaikilla SOS-Lapsikylän työntekijöillä, esimiehillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:

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

Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämisspällikölle, jotta palveluita kehittäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä vähintään kahden kuukauden välein, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua nopeasti. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa. Jos on sellaisia epäkohtailmoituksia, jotka koskevat toiminnassamme ilmenneitä pahoja esim. laiminlyöntejä, niin lapsikylän johtaja huolehtii ilmoitukset eteenpäin toimintaamme valvovalle viranomaistaholle (hyvinvointialue, AVI, Valvira).

Käytössä olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (714/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus. Asiasta on ohjeistus koko henkilökunnalle SOS-Lapsikylän intranetissä.

Jos tukiperhepalveluissa tulee esiin asioita, jotka vaarantavat lapsen kasvua ja kehitystä, henkilökunta ilmoittaa asiasta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja tekee tarvittaessa asiasta lastensuojeluilmoituksen.

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä palvelun, jossa työskentelee sekä tapahtumatyyppin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esihenkilölle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Toimimme Oulussa valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiaan kuuluville osapuolille henkilöstössä ja muille yhteistyötahoille yhteisissä tiimipalaverissa, sähköpostitse ja muilla sisäisillä tiedotuskanavillamme. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee muistaa ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Oulun tilat sijaitsevat Hiironen kaupunginosassa osoitteessa Metsäkuninkaantie 12 A, 90250 Oulu.

Tukiperhepalvelulla on käytössä toimistotilana huoneisto 32 ja huoneisto 15 on käytettävissä yhteisiin neuvotteluihin. Huoneisto 15 on myös perhehoidon työntekijöiden toimistotila. Samassa talossa sijaitsevat laitospäihähoito- ja avopalveluiden toimistot sekä laitospäihähoito- ja perhehoito- ja avopalveluiden perhehoito- ja avopalveluiden toimistot. Tukiperhepalvelulla ei ole erillisiä asiakastiloja, mutta huoneistossa 15 voidaan järjestää myös asiakasneuvotteluja.

SOS-Lapsikylässä ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita eikä kulunvalvonnan seuranta muuta kuin avainten luovutuslomake.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: perhehoidon ja tukiperhepalveluiden palveluvastaava Maria Tikkaola, p. 044 761 4160, maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäällikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n 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 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 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. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluvastaava Maria Tikkaaja.

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

Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja etätyötä tehdään suositusten mukaisesti esim. poikkeustilanteissa. Muutoin on voimassa joustava hybridityön malli. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Henkilöstö noudattaa THL:n ja/tai SOS-Lapsikylän valtakunnallisia ohjeistuksia epidemiatilanteessa. Toimipiste siivotaan itse yhteisvastuullisesti säännöllisesti. Oulun toimipisteessä ei ole tukiperhetoiminnan asiakastiloja eikä pyykkihuoltoa.

Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa tai muussa hoitopaikassa. Terveydenhuollon yhteystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Kriisivalmiussuunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle.

Oulun toimipisteessä os. Metsänkuninkaantie 12 A 32 keittiön kaapista löytyy ensiapulaukku. Ensiapuvastaavana toimii palveluvastaava Maria Tikkaola. Ensiapuvastaava huolehtii ensiapulaukun asianmukaisen sisällön ja ettei ensiaputuotteet vanhene (parasta ennen -päiväys).

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Oulun SOS-Lapsikylän tukiperhetoiminnassa ei ole käytössä lääkehoitoa. Lapsen vanhemmat/hoitajat huolehtivat lapsen lääkehoidosta. SOS-Lapsikylän työntekijät eivät jaa eikä annostele palveluissa olevien asiakkaiden lääkkeitä.

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: -
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: -
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: -
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): -
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): -

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Tukiperhepalveluissa ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita. Lapsen vanhemmat/hoitajat huolehtivat lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Tarvittaessa työntekijät auttavat heitä tässä tehtävässä. Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä lapsen Nappula-kansiosta ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan sinne.

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: -
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: -

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
Pitkät ajomatkat ja niihin liittyvät riskitekijät sekä yksin tehtävä työ	Pieni	Ennakointi ja oma ajotapa, uusi ja turvallinen auto käytettävissä työnantajan puolesta. Mahdollisuuksien mukaan työparityöskentely, avoimet kalenterit ja tiedon jakaminen työyhteisölle.
Lasten kaltoinkohtelu	Pieni	Tukiperheiden riittävä koulutus, tukiperheiden taustojen tarkistus, tukiperheisiin tutustuminen, tukityö, yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa
Asiakastietojen käsittely	Pieni	Riittävä koulutus ja tiedottaminen ja oma huolellisuus asiakastietojen käsittelemisessä (myös etätyötä tehdessä).

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden 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.

Oulun tukiperhepalveluissa työskentelee lapsikylän johtaja, palveluvastaava ja kolme sosiaalihoaja. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Tällä hetkellä tukiperhepalvelun resurssointi on riittävä. Henkilöstön voimavarojen riittävyttä suhteessa asiakasmäärään arvioidaan säännöllisesti osana toimintasuunnitelman seurantaa. Työntekijän henkilökohtainen jaksaminen on osa säännöllisiä esimies-työntekijä-keskusteluja.

Palveluvastaava on mukana tukiperhetoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Palveluvastaava osallistuu tukiperhepalvelun tiimipalavereihin säännöllisesti. Palveluvastaavalla on oma esihenkilö ja työnohjaus sekä palveluvastaavien osaamisverkostot.

Tukiperhepalvelussa ei käytetä vuokratyövoimaa. Sijaisia käytetään vain erityisissä tilanteissa. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi vakituisessa työsuhteessa olevan työntekijän pitkäaikainen sairaus tai vanhempainvapaa. Tällöin sijaisten rekrytoinnissa noudatetaan yleisiä SOS-Lapsikylän rekrytoinnin periaatteita. Tavoitteena on saada vakituisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön.

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

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

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

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- 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.

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. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kyläkoulussa.

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

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

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

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

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

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

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

Työntekijöiltä kerätään 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
Lisäkoulutuksen ja ammattitaidon ylläpitämisen puute	Pieni	Omaehtoisen koulutuksen tukeminen, SOS-Lapsikylän sisäiset koulutukset
Riittävä henkilöstöresurssi suhteessa asiakasmäärään	Pieni	Seurataan henkilöstön riittävyyttä ja työtilannetta ja reagoidaan niihin oikea-aikaisesti

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: palveluvastaava Maria Tikkaola p. 044 761 4160, maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaaliasiavastaava palvelee Oulun kaupungin alueen asukkaita. Puhelinaika ma-pe klo 9-11 p. 040 135 7946
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Potilasasiavastaava palvelee Kuusamon, Oulun, Pudasjärven, Taivalkosken asukkaita sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon osalta. Sekä Koillismaan alueen sosiaalipalveluiden asiakkaita. Puhelinaika ma-pe klo 9-11 p. 040 318 5123
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: lapsikylän johtaja Taru Luiro p. 044 790 7771, taru.luiro@sos-lapsikyla.fi sekä palveluvastaava Maria Tikkaola p. 044 761 4160, maria.tikkaola@sos-lapsikyla.fi. Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Lapsen hoito ja palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelmanneuvottelun kokoonpanon. Tukiperhepalvelu ei osallistu

asiakassuunnitelman neuvotteluun eikä tukiperhepalveluissa laadita hoito- ja palvelusuunnitelmaa. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palveluntarvetta tukiperhepalveluiden näkökulmasta arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikänsä mukaisesti), hänen vanhempansa/huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän tukiperhepalveluiden työntekijä.

Tukiperhepalvelun aloittamisesta pidetään oma neuvottelu, jossa on mukana lapsi, vanhemmat, sosiaalityöntekijä, tukiperhe ja tukiperhepalvelun sosiaaliohjaaja. Neuvottelussa sovitaan tukiperhetoiminnalle tavoitteet sekä palvelun sisältö ja kesto. Tavoitteita tarkastellaan ja tarkennetaan säännöllisesti tukiperhepalvelun välineuvotteluissa. Neuvotteluissa on läsnä samat henkilöt kuin aloitusneuvottelussa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Oulun SOS-Lapsikylässä kaikki työntekijät perehdytetään ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan niiden toteutumista. Lisäksi on valtakunnallinen kehittämisryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin. Lapsen osallistaminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään toteuttamaan, ja neuvottelut rakennetaan lapsesta käsin. SOS-Lapsikylässä on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

SOS-Lapsikylän tukiperhepalvelussa toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti ja mahdollisuuksien mukaan raporttien laatimiseen. Käytössä oleva raportointilomake kannustaa ja ohjaa lapsen osallistumiseen. Myös tukiperheitä koulutetaan osallisuuteen meidän valmennuksissamme. Tukiperhepalveluissa huolehditaan salassapitoon ja vaitioloon liittyvistä asioista, alkaen jo tukiperheiden valmennusvaiheesta. Lapsen asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain asiaankuuluvat henkilöt. Lapsen asioista puhutaan kunnioittavasti ja myönteisen tunnistamisen hengessä. Tukiperheet saavat tukityöntekijöiltä tukea, miten käsitellään ja kirjataan esim. sensitiivisiä asioita.

SOS-Lapsikylässä on yhtenäiset toimintaperiaatteet lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta. Kaikissa toimipisteissä on yhtenäinen, läpinäkyvä ja selkeä toimintamalli lapsen kaltoinkohtelu epäilyn selvittämiseksi.

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Oulussa toiminnasta vastaava henkilö on palveluvastaava Maria Tikkaola, jolle ohjautuu palautteet, poikkeamat ja epäasiallisen kohtelun ilmoitukset. Nämä käsitellään valtakunnallisten ohjeiden mukaisesti toimintayksikön sisällä. Yhteystiedot löytyvät netistä

ja lisäksi kaikki tukiperheet saavat aloituksen yhteydessä infon Oulun SOS-Lapsikylän henkilöstöstä ja yhteystiedoista.

Asiakkailla tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä. Tukiperhetoiminnan alkaessa lapsille lähetetään Tervetuloa tukiperheeseen -lehti, mistä löytyy ohjeistus ja QR-koodi millä voi tehdä ilmoituksen. Lisäksi aloituspalaverissa kerrotaan muistutusmenettelystä. Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä.

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
Asiakaspalautteen saaminen	Suuri	Sovittujen toimenpiteiden tekeminen, jotta asiakaspalautetta saadaan mahdollisimman kattavasti (linkit, QR-koodit, muistuttelu, sähköpostit)
Epäasiallinen kohtelu	Pieni	Varmistetaan se, että jokainen työntekijä osaa toimia ammattimaisesti asiakasta kunnioittaen ja sosiaalialan eettisiä periaatteita noudattaen.

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 yksikönomavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensisijaisesti tästä vastaa yksikön esihenkilö. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstölle tiedotetaan velvollisuudesta raportoida epäkohdasta osana perehdytystä (Valvontalaki 30 §).

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

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

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Tukiperhepalveluissa on käytössä muistutusmenettely. Asiakkaalle muistutusmenettelystä kerrotaan aloituspalaverissa. Asioita voi tuoda esille myös palautekyselyssä tai antamalla suoraan palautetta koko henkilökunnalle. Jos jokin tukiperhe tai tukiperheessä käyvän lapsen perhe tekee muistutuksen tai poikkeamailmoituksen, niin sekä muistutus/poikkeamailmoitus että mahdolliset toimenpiteet käsitellään perheen kanssa palveluvastaavan johdolla. Mikäli poikkeamailmoituksesta/muistutuksesta seuraa kaikkia perheitä koskevia toimenpiteitä, niin niistä tiedotamme yhteisesti kaikki tukiperheitä esimerkiksi kuukausikirjeen yhteydessä sähköisesti.

Kaikki saatu palaute käsitellään esihenkilön ja koko tiimin kesken. Muistutuksiin, kanteluihin, laatupoikkeamiin ja epäkohtailmoituksiin vastataan asian vaatimalla tavalla.

Oulun toimipisteessä tehdään asiaankuuluvat raportit, jotka käydään läpi esihenkilön johdolla henkilöstön kanssa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Tukiperhepalveluissa tämän vuoden kehittämistoimenpiteenä on palautteen saaminen erityisesti lapsilta. Emme työskentele tukiperheissä käyvien lasten kanssa, joten emme voi suoraan itse kerätä palautetta. Kiinnitämme huomioita siihen, että muistutamme asiakkaita siitä, että palautteiden kerääminen myös lapsilta on tärkeää ja kannustamme heitä siihen. Palautteiden avulla voimme kehittää toimintaa vastaamaan paremmin lasten tarpeita.

Jatkamme edelleen tiivistä yhteistyötä tilaajien kanssa ja pyrimme varmistamaan, että asiakkaat saavat heille oikeanlaisen palvelun oikea-aikaisesti. Tuomme neuvotteluissa esiin näkemyksiämme tukiperhetoiminnan vaikuttavuudesta lasten ja perheiden näkökulmasta käsin.

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
Palautteiden saamisen lisääminen erityisesti lapsilta	2025	koko tiimi	
Yhteistyö tilaajien kanssa	2025	koko tiimi	
Tukiperhetoiminnan vaikuttavuuden esiintuominen	2025	koko 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 vastuhenkilö. 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.