



Pelastakaa Lapset
Lastensuojelupalvelut

KAIKEN ARVOINEN LAPSI

**Laadun ja omavalvonnan
raportointi Q1-2/2025**



Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi

Omavalvontaohjelman raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 26 § 4 mom.)

"Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys seurannan sekä saadun palautteen perusteella."

ASIAKASKOKEMUS

TURVALLISUUS

VAIKUTTAVUUS

LAATUPOIKKEAMAT

SHQS LAATUOHJELMA

ASIAKASKOKEMUS

Asiakaspalautetta kerätään kaikilta asiakkailtamme sekä sosiaalityöntekijöiltä. Perhekuntoutusyksiköissä ja sijaishuoltoyksiköissä asiakaspalaute kerätään vuosittain sekä aina palvelun päättyessä. Aluetoiminnassa asiakaspalaute kerätään vuosittain sekä aina toiminnan päättyessä. Lisäksi keräämme palautetta koko palvelutoiminnan yhteisestä kokemusasiantuntijapalvelustamme aina asiakkuuden päättyessä. Sähköinen asiakaspalautekyselymme on laadittu yhdessä asiakaslasten ja vanhempien kanssa. Suoraa asiakaspalautetta on mahdollista lisäksi antaa päivittäin työntekijöille.

Havainnot ja toimenpiteet Q1-2

Lastensuojelupalveluissamme toimii kokoaikainen **kokemusasiantuntijavanhempi**, jonka tarkoituksena on mm. tuoda lastensuojelun kokemustietoa palveluiden kehittämiseen, vahvistaa asiakasosallisuuden toteutumista ja tarjota vertaistukea asiakasvanhemmillemme. Asiakaspalautteiden (N16) /2024 mukaan 93,7% koki kokemusasiantuntijan tapaamisten olleen hyödyllisiä.

Aluetoiminnan asiakkaat ovat antaneet **suoraa asiakaspalautetta työntekijöillemme** ajalla 1-7/2025 seuraavasti: Palautteesta positiivisen arvon on saanut 85% vastauksista. Positiivista palautetta olemme saaneet erityisesti asiakkaiden kohtaamisesta, asiantuntijuudesta ja hyvästä yhteistyöstä eri toimijoiden kesken. 15% vastauksista sisältää rakentavaa kriittistä palautetta sekä kehittämis ehdotuksia jotka otamme toiminnassa huomioon. Muun muassa pyrimme jatkossa informoimaan tulevista koulutuksista aikaisemmin.

Palveluyksiköissä ja aluepalveluissa uusittiin **asiakaspalautekyselyitä**, kysymyksiä yhdenmukaistettiin ja tiivistettiin ja niissä otettiin huomioon lasten antamat palautteet palautekyselyistä.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI

Tukiperhetoiminnan asiakaspalautetta

Palaute valmennuksesta: "Oot kyllä X ihan huippu kouluttaja. Oon istunut elämäni aikana todella monessa valmennuksessa ja koulutuksessa ja oot kyllä yksi parhaista. Elämän makuinen ja ihminen ihmiselle."

Hva-sosiaalityöntekijältä viesti "Kiitos sinulle x jälleen kerran hyvästä yhteistyöstä!!" neuvottelun jälkeen

Äiti kiitteli neuvottelussa siitä, että tukiperhetyöntekijän saa helposti kiinni puhelimitse ja myös perheen saaman ruokalahjakortin koki isona tukena

Kokemusasiantuntijatoiminnan asiakaspalautetta

Kokemusasiantuntijan kanssa oli hienoa keskustella koska hän osasi asettua minun asemaani ja ymmärsi tilanteeni hyvin. Tapaamiset olivat arvokkaita sillä meillä oli paljon samankaltaisia kokemuksia ja keskustelut menivät todella syvälliselle tasolle. Hänen seurassaan minun ei tarvinnut selitellä tai puolustella omia näkemyksiäni. Hän ei missään nimessä vähätellyt tunteitani tai ajatellut että minun pitäisi pystyä venymään yli rajojeni. Olin todella onnekas kun sain tavata häntä.

TURVALLISUUS

Tarkastelemme turvallisuuden kokemusta henkilökunnan osalta vuosittaisilla turvallisuuskyselyillä sekä uhka- ja vaaratilanneilmoitusten raporteilla. Asiakkaiden turvallisuuden kokemusta seuraamme asiakaspalautteiden turvallisuutta koskevilla kysymyksillä sekä haitta- ja uhkatilanneilmoitusten raporteilla.

Havainnot Q1-2

Palveluyksiköt: Lääkelupien prosessissa havaittiin tarkennettavaa erityisesti todistuksen antamisessa.

Aluetoiminta: Perhehoidon lääkehoitosuunnitelma päivitettiin ja seuranta lisättiin osaksi asiakasriskien hallintaa 1.7.2025 alkaen, jolloin perhehoidon lääkehoidon turvallisuuden seuranta on parantunut merkittävästi.

Toimenpiteet Q1-2

Palveluyksikkötoiminta: lääkelupien prosessi ja todistus pohja tarkistettiin.

Aluetoiminta: Perhehoidon lääkehoidon mahdollisten poikkeamien systemaattinen seuranta toteutuu 1.7.2025 lähtien.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



Pelastakaa Lasten uutena ylilääkärinä on toukokuun 2025 alussa aloittanut lastenpsykiatri **Hanna Raaska**. Hannalla on vahvaa kokemusta erityisesti neuropsykiatrisesti oireilevien lasten hoidosta.

VAIKUTTAVUUS

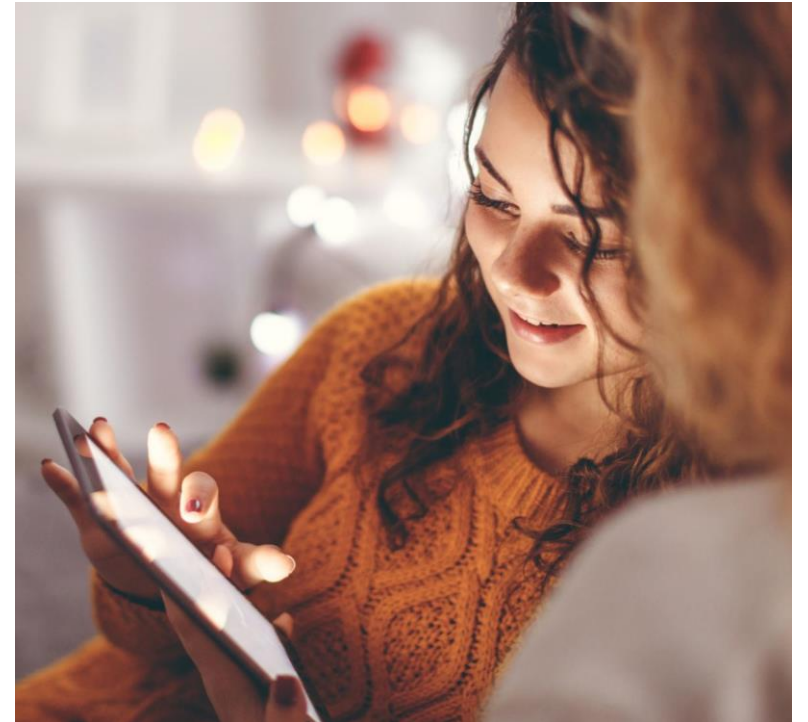
Käytämme sähköistä Vaikuttavuus esiin -mittaristoa lastenpalveluiden vaikuttavuuden kokemusten esiintuomiseen. Saamme tietoa sekä asiakaskohtaisesti että palvelutoiminto- tai yksikkökohtaisesti. Mittaristo tuo esiin asiakkaan subjektiivisen kokemuksen omasta hyvinvoinnista, toimintakyvystä ja elämäntilanteesta ja näissä tapahtuneista muutoksista. Mittariston kysymykset koskevat arjen sujuvuutta, sosiaalisia suhteita, turvallisuuden tunnetta, toiveikkuutta ja haittakokemusta.

Havainnot ja toimenpiteet Q1-2

Palvelutoiminta Lastenkodeissa lapsilta kysytään neljä kertaa vuodessa heidän kokemustaan hyvinvointinsa muutoksista ja perhekuntoutusyksiköissä kuukausittain. Vaikuttavuus esiin kyselyitä on jatkettu palveluyksikkötoiminnassa säännöllisesti. Vastaukset Q1 oli yhteensä: Raunila 6, Pärske 4, Kaisla 5, Ritvala 6, Suvilinna 6, Tyrsky 6 ja Suvikumpu 1. Tuloksia on tarkasteltu yksikö- ja yksikkökohtaisesti. Seuraavaksi tuloksia tarkastellaan yhteisesti puolivuosisikatsauksessa elo-syyskuussa 2025.

Aluepalveluissa perhehoidossa olevilta lapsilta kysytään kaksi kertaa vuodessa heidän kokemustaan hyvinvoinnin muutoksesta Vaikuttavuus Esiin-kyselyn avulla. Perhehoidossa kyselyitä on jatkettu säännöllisesti ja niitä tarkastellaan seuraavaksi syyskuussa 2025.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



LAATUPOIKKEAMAT

Laatupoikkeamia seurataan perhekuntoutusyksiköissä ja sijashuollon yksiköissä kuukausittain. Poikkeamailmoitukset koskevat kriittisiä palvelunsisältöjä. Perhehoidossa seurataan lääkepoikkeamia.

Havainnot Q1-2

Palveluyksiköt: Laatupoikkeamissa havaittiin yhden yksikön kohdalla poikkeamia läheisten huomioimisessa lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisessa. Lääkepoikkeamien osalta havaittiin, etteivät lääkepoikkeamien seuranta ole kattavaa ja poikkeamien syiden merkitsemisessä on eroavaisuuksia. Eniten poikkeamia (N30) oli lastenkodeissa lääkkeen oton kieltäytymisessä, joka kohdistui yksittäiseen asiakkaaseen.

Aluetoiminta: Perhehoidon lääkehoitoon liittyvät poikkeamat otettiin käyttöön laatupoikkeamissa 1.7.2025 alkaen.

Toimenpiteet Q1-2

Palveluyksiköt: Laatupoikkeamien seurantaa jatketaan yksiköissä kvartaaleittain. Yhden yksikön osalta hoito- ja kasvatussuunnitelma sovittiin uusi toimintamalli. Kaikissa työryhmissä käydään läpi lääkepoikkeamien merkitsemisistä ja lääkevastaavia ohjeistetaan poikkeamien syiden kirjaamiseen.

Aluetoiminta: Perhehoidon lääkehoidon poikkeamien seuranta systematisoituu ja paranee merkittävästi.



SHQS LAATUOHJELMA

Käytössämme on SHQS standardin mukainen laatuohjelma, johon kuuluvat itsearviointit sekä sisäiset ja ulkoiset auditoinnit. SHQS standardi pohjautuu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö- ja viranomaisvaatimuksiin ja kansallisiin suosituksiin sekä yleisiin laadunhallinnan periaatteisiin. Palvelutoiminnallemme on myönnetty SHQS laatusertifikaatti.

Havainnot ja toimenpiteet Q1-2

Palveluyksikkötoiminnassa tehtiin johdon itsearviointit kesäkuussa. Itsearviointin kohteena olivat tällä kertaa: ennakoiva laadunhallinta, voimavarojen hallinta ja prosessien hallinta. Johdon itsearviointeista nousi kehittämistehtäväksi asiakasriskien hallinnan suunnitelman päivitys. Itsearviointeja jatketaan lastensuojeluyksiköiden johtajien ja vastaavien sekä työryhmien itsearviointeilla heinä-elokuussa.

Johdon itsearviointien tekeminen aloitettiin aluetoiminnassa kesäkuussa ja se jatkuu syyskuulle. Laatu järjestelmän muutos viivästytti itsearviointien tekemisen aloittamista. Johdon itsearviointista nousevat valtakunnalliset kehittämisen asiat käsitellään aluepalveluiden johdon kokouksessa syyskuussa.

Uuden laatu järjestelmän (Qscala) koulutus ja käyttöönotto tapahtui kevään 2025 aikana. Palvelutoiminnan ulkoisten auditointien suunnittelu syksyllä 2025 käynnistettiin.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



**Asiakaspalaute kokemusasiantuntijan
palvelusta:**

Johanna on kokemusasiantuntijana lempeä ja empaattinen. Johannalla on kykyä olla läsnä ja kuunnella sekä tukea vaikeassa tilanteessa.

Johanna on helposti lähestyttävä, jonka ansiosta Johannaan oli helppo olla yhteydessä, jos itsellä oli vaikea tilanne.

