



Pelastakaa Lapset
Lastensuojelupalvelut

KAIKEN ARVOINEN LAPSI

**Laadun ja omavalvonnan
raportointi Q3/2025**



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 sijashuoltoyksiköissä asiakaspalaute kerätään vuosittain sekä aina palvelun päättyessä. Aluepalveluissa asiakaspalaute kerätään vuosittain ja aina palvelun päättyessä. Lisäksi keräämme palautetta koko palvelutoiminnan yhteisestä kokemusasiantuntijapalvelustamme aina asiakkuuden päättyessä. Sähköinen asiakaspalautekyselymme on laadittu yhdessä asiakaslasten ja vanhempien kanssa. Asiakaspalautetta on mahdollista lisäksi antaa päivittäin työntekijöille.

Havainnot Q3

Palveluyksiköissä jatkettiin säännöllistä asiakaspalautteiden keruuta. Vuoden lopussa toteutettavan vuosittaisen asiakaspalautelomakkeen päivittämistä työstettiin Q2-Q3 aikana ja ne saatiin valmiiksi.

Aluepalveluissa jatkettiin säännöllistä asiakaspalautteen keruuta. Q1-Q3 aikana saadusta 181:tä suorasta asiakaspalautteesta 89 % oli positiivista palautetta. Vuoden lopussa toteutettava vuosittainen asiakaspalautekysely viimeisteltiin Q3 aikana.

Toimenpiteet Q3

Seuraavaksi raportoitavaa Q1 2026 aikana, vuoden 2025 asiakaspalautekyselyiden kokonaisuuden valmistuttua.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



TURVALLISUUS

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

Havainnot Q3

Palveluysikkötoiminnassa oli Q1-Q2 ajanjaksolla 5 uhka- ja vaaratilanne ilmoitusta jotka koskivat 1 tapaturma, 2 kpl läheltä piti -tilanne ja 2 asiakkaaseen kohdistuvaa väkivaltaa. Lääkepoikkeamien seuranta jatkettiin kuukausittain. Lääkepoikkeamissa korostuivat lääkkeitä kieltäytymiset.

Palveluysiköiden johtotiimin itsearviointissa 6/2025 nousi kehittämistehtäväksi asiakasriskien hallinnan seuranta- ja toimenpidetaulukon päivittäminen.

Aluepalveluissa otettiin käyttöön 1.8.2025 uudistettu asiakasriskienhallinnan Webropol-kysely. Alepalveluiden uusi asiakasriskien hallinnan kysely tuottaa hyvin tietoa toteutuneista asiakasriskeistä, ennaltaehkäisevistä sekä korjaavista toimista.

Toimenpiteet Q3

Palveluysikkötoiminnassa päivitettiin asiakasriskien hallinnan seuranta- ja toimenpidetaulukko ja jatkettiin lääkepoikkeamataulukon kehittämistä asiakastietojärjestelmä Sofiaan jatkettiin pilotointivaiheella

Aluepalveluissa asiakasriskejä seurataan aikaisemman päätöksen mukaisesti kaksi kertaa vuodessa, maaliskuussa ja syyskuussa.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



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.

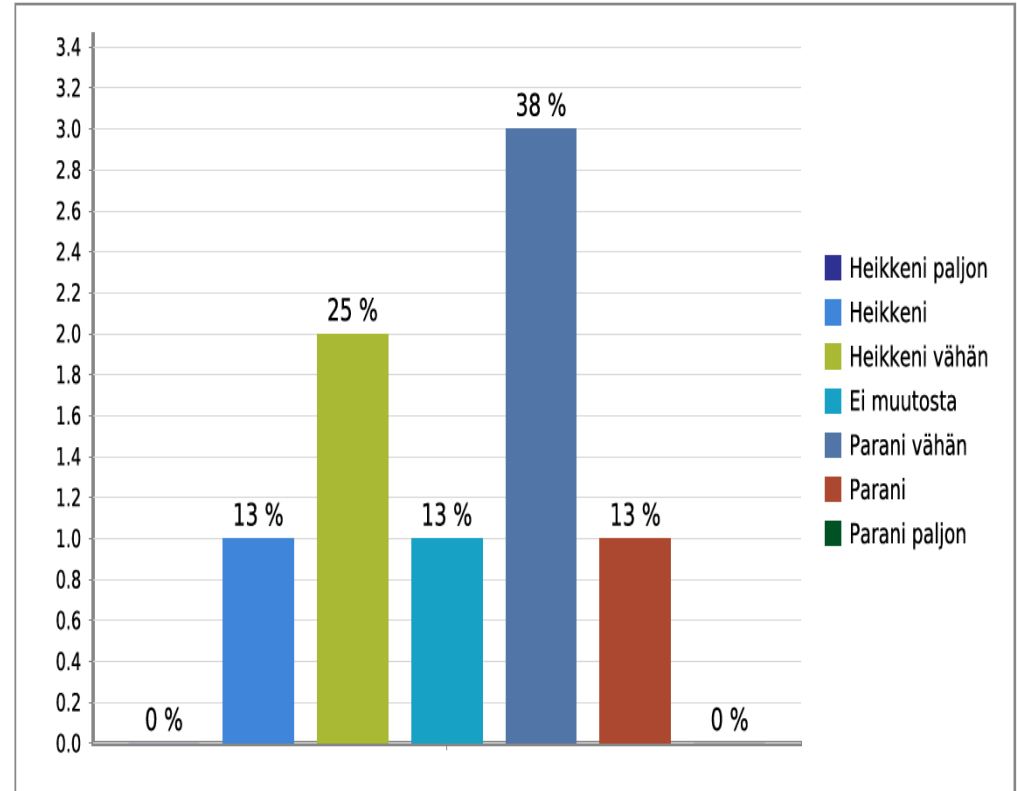
Havainnot Q3

Vaikuttavuus esiin -kyselyn tuloksia tarkasteltiin yksilö- ja yksikkökohtaisesti elo-syyskuussa Q2 tulosten valmistuttua. Yhteisesti kaikki palveluyksiköitä koskien tuloksia tarkasteltiin sekä puolivuotiskatsauksen osalta, että Q3 tulosten valmistuttua. Palveluyksiköissä on annettu Q1-Q3 aikana yhteensä 222 vastauskertaa Vaikuttavuus esiin -kyselyyn. Kyselyn tulosten mukaan havaittiin myös, että lasten vaihtuvuus vaikuttaa tulosten tulkintaan.

Perhehoidossa Vaikuttavuus esiin -kyselyn tuloksia tarkasteltiin asiakaskohtaisesti jatkuvana työnä. Seuraava valakunnallinen raportti valmistuu Q4 2025 jälkeen.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI

Asiakkaan kokeman hyvinvoinnin muutos



Palveluyksiköissä (lastenkodit ja perhekuntoutus)
8-12v. lasten N8 kokema hyvinvoinnin muutos Q3

LAATUPOIKKEAMAT

Laatupoikkeamia seurataan perhekuntoutusyksiköissä ja sijaishuollon yksiköissä kuukausittain. Poikkeamailmoitukset koskevat kriittisiä palvelunsisältöjä.

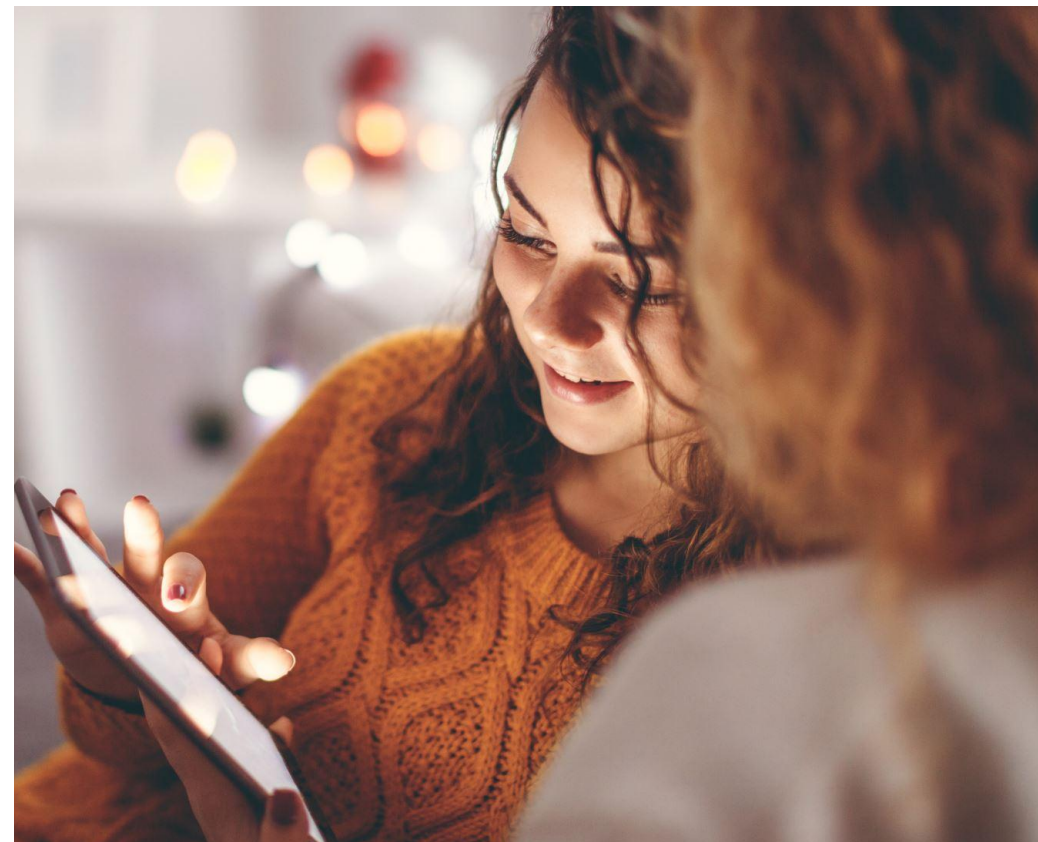
Havainnot Q3

Palveluyksikkötoiminnassa laatupoikkeamia oli Q1-Q3 eniten lasten ja perheiden huomioimisen osalta siinä, että lapsen perheen tai läheisten kanssa tehtävän tavoitteellisen työskentelyn suunnitelman kirjaamisessa tai toimeenpanossa oli poikkeama. Juurisyyanalyysissä poikkeamien yleisimmäksi syyksi osoittautui se, että vanhempien sitouttaminen työskentelyyn on ollut haasteellista.

Aluepalveluissa laatupoikkeamia tarkasteltiin toimintokohtaisesti Q3 aikana. Valtakunnallinen laatupoikkeamien tarkastelu toteutuu Q1 2026 aikana.

Toimenpiteet Q3

Palveluyksiköissä poikkeamat lapsen läheisten ja perheiden kanssa tehtävässä työssä nostivat esiin tarpeen omaohjaajatyön yhteiselle kehittämiselle, joka nostettiin vuoden 2026 kehittämisteemaksi. Erityisenä kysymyksenä se, mikä on omaohjaajan rooli ja tehtävä perheiden kanssa tehtävässä työssä, myös suhteessa hyvinvointialueen kanssa tehtävään työhön esim. perhetyön ja sosiaalityöntekijän kanssa.



SHQS LAATUOHJELMA

Käytössämme on SHQS standardin mukainen laatuohjelma, johon kuuluvat itsearvioinnit 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 Q3

Palveluyksiköiden johtotiimissä käytiin 17.6.2025 läpi itsearvioinnit kriteerit: 4.4 ennakoiva laadunhallinta, 6 voimavarojen hallinta ja 7 prosessien hallinta. Näistä nousi kehittämistehtäväksi asiakasriskien hallinnan seuranta ja toimenpidetaulukon päivittäminen.

Aluepalveluissa itsearvioinnin kriteerit 4.4 ennakoiva laadunhallinta, 6 voimavarojen hallinta ja 7 prosessien hallinta on käyty 6/2025 aluepalveluiden johdon kesken läpi. Aluepalveluiden tiimit työstävät itsearviointeja Q4 aikana. Itsearviointeista nousevat kehittämistehtävät otetaan tarkasteluun Q1 2026 aikana.

Palveluyksikkötoimintaan ja aluepalveluihin tehtiin SHQS mukaiset sertifikaatin ylläpitoauditoinnit eli ulkoiset auditoinnit syys-lokakuussa 2025. Auditoidut yksiköt olivat erityislastenkoti Kaisla Vantaalla, lastenkoti Ritvala Vääksyssä ja Etelä-Suomen aluepalvelut sisältäen sekä Helsingin että Turun toimipisteen adoptioneuvonnan, perhehoidon ja tukiperhetoiminnan palvelut. Ulkoinen auditointi tehtiin myös koko palvelutoiminnan johdolle 6.11.2025.

Ulkoisten auditointien teema oli tällä kertaa: *strategian toimeenpano, omavalvonta, jatkuvan parantamisen menettelyt, poikkeamatiedon käsittely, riskienhallinta, palvelun tarpeen arviointi, palveluun ohjaus ja palvelun päättymisen, asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen ja työsuojelu sekä asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyys ja osallisuus*. Auditoinnit tehtiin Aurevian toimesta.

Toimenpiteet

Palveluyksiköissä päivitettiin asiakasriskienhallinnan taulukko 9/2025, jotta asiakas- ja potilasturvallisuutta toteutetaan, edistetään ja kehitetään valtakunnallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisesti.

Ulkoisten auditointien tuloksena koko palvelutoiminnalle saatiin lisänäyttöpöpyyntöjä, joita lähdetään työstämään Q4 aikana.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



PERHEHOITAJIEN SUORAA ASIAKASPALAUTETTA

"Kiitos teille niin hienosta avusta tällä viikolla! Lapsi on päässyt kouluun ja olen itse saanut levätä."

"Olen saanut sinulta paljon apua sijaislapsen asioissa ja olen saanut aina nopeasti vastauksen, kun olen sitä tarvinnut".

"Kiitos kun olet ollut sijaisnuorelle turvallinen aikuinen"

