

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pelastakaa Lapset ry
Itä-Suomen aluepalvelut

päivitetty 15.1.2026/ 23.4.2026

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	19
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	24
6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen	24

Liitteet

Liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi

Liite 2. Pelastakaa lasten perhehoidon lääkehoitosuunnitelma

Liite 3. Lapsikohtainen lääkehoitosuunnitelma perhehoidossa

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi	Pelastakaa Lapset ry
Y-tunnus	0116788-1
Katuosoite	Koskelantie 38, 00610 Helsinki
Kunta	Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi	Pelastakaa Lapset ry/Itä-Suomen aluepalvelut, Joensuu
SOTERI-rekisteröintinumero: OID koodi, palveluyksikkö:	1.2.246.10.1167881.10.25
OID koodi, palvelupiste:	1.2.246.10.1167881.10.8
Katuosoite	Länsikatu 15, rakennus 4 A,
Postinumero	80110
Postitoimipaikka	JOENSUU

Vastuhenkilö

Esihenkilö	palvelujohtaja Anne Karppinen
Puhelin	040 7747663
Sähköposti	anne.karppinen@pelastakaalapset.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Itä-Suomen aluepalvelut tuottavat adoptioeuvonnan, lastensuojelun perhehoidon, lastensuojelu-/sosiaalihoitolain mukaisen tukiperhetyön palveluita lapsille ja perheille sekä lastensuojelun asiantuntijapalveluita hyvinvointialueille.

Palveluita tuotetaan hybridimallilla hyödyntämällä lähitapaamisia sekä mahdollisuuksien mukaan etätapaamisia.

Pelastakaa Lapset ry ei käytä alihankkijoita palveluiden tuottamisessa.

Itä-Suomen aluepalvelut tuottavat palveluita Pohjois-Karjalan ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueilla.

Toiminta-ajatus

Pelastakaa Lapset ry on järjestölähtöinen yksityinen sosiaalipalvelujen tuottaja.

Pelastakaa Lapset ry:n toiminta perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Tehtävämme on saada aikaan välittämiä ja pysyviä parannuksia, jotta jokaisen lapsen oikeus elämään, suojeluun, kehittymiseen

ja osallisuuteen voisi toteutua. Visionamme on maailma, jossa toteutuu jokaisen lapsen oikeus elämään, suojeluun, kehittymiseen ja osallistumiseen.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet päivitetään toimintastrategiaan neljän vuoden välein. Toimintastrategia vuosille 2025–2027 on hyväksytty liittokokouksessa vuonna 2024.

Pelastakaa Lapset ry:n aluepalveluissa toteutettavia palveluita ovat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen tukiperhetoiminta, adoptiolain mukainen adoptioneuvonta, perhehoitolain mukainen perhehoito sekä lastensuojelulain ja perhehoitolain mukaiset asiantuntijapalvelut. Palveluita toteutettaessa työtä ohjaavat Pelastakaa Lapset ry:n arvot ja lapsen oikeuksien sopimuksen takaamat oikeudet asiakkaina oleville lapsille. Palvelut organisoidaan siten, että henkilöstön voimavarat ovat oikein kohdennettu, työhyvinvointi varmistettu ja johtaminen tukee strategisia tavoitteita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pelastakaa Lasten toimintaa ohjaavat arvot ovat:

- **VASTUULLISUUS:** Olemme tilivelvollisia tukijoille, kumppaneille ja ennen kaikkea lapsille, otamme henkilökohtaisen vastuun voimavarojen tehokkaasta käytöstä ja tavoitteiden saavuttamisesta.
- **MÄÄRÄTIETOISUUS:** Asetamme kunnianhimoiset tavoitteet kaikkeen toimintaamme lasten hyväksi.
- **KUMPPANUUS:** Yhdessä kumppaneiden kanssa olemme vahvempia parantamaan lasten oloja kautta maailman.
- **LUOVUUS:** Haemme rohkeasti uusia toimintatapoja kestävien parannuksien saavuttamiseksi lapsille ja lasten kanssa.
- **TINKIMÄTTÖMYYS:** Olemme suoraselkäisiä ja esimerkillisiä, ja toimimme aina lapsen edun mukaisesti.

Arvojen lisäksi toimintaa ohjaa voimassa oleva lainsäädäntö. Tärkeimmät toimintaa säätelevät lait ovat Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Lastensuojelulaki 417/2007, Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 ja Adoptiolaki 22/2012. Yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679 säätää henkilötietojen käsittelyä. Toimintaa ohjaavista sopimuksista mainittakoon YK:n lasten oikeuksien sopimus ja Yleissopimus lasten suojelusta ja yhteistyöstä kansainvälisissä lapseksiottamisasioissa (ns. Haagin sopimus). Pelastakaa Lapset ry:llä on omat toimintaohjeet lasten suojelemiseksi. Järjestöllä on toimintayksiköitä koskeva yhteinen laatupolitiikka.

Menettelytavat kun tarjotaan palveluita asiakkaille

Adoptioneuvontaan tulevien perheiden kanssa laaditaan yhteistyössä adoptioneuvonnan suunnitelma ensimmäisessä tapaamisessa, jossa määritellään tulevien tapaamisten sisältö ja alustava aikataulu. Adoptioneuvonnan suunnitelma tehdään uudelleen tai päivitetään prosessin eri vaiheissa (esimerkiksi neuvontavaihe, lapsen odotusvaihe, lapsen saapumisvaihe). Adoptioneuvontaprosessi on yhteistyöprosessi adoptioneuvonnan ja adoptioperheen kesken, jossa tavoitteena on antaa

adoptioperheelle riittävästi tietoa adoptiosta ja samanaikaisesti arvioida ja valmentaa perhettä adoptiovanhemmuuteen. Adoptioperheet osallistuvat lukemalla ja kommentoimalla heistä laadittavaa selvitystä adoptioeuvontaprosessin loppuvaiheessa ennen kuin asiakirja lähetetään asiakkaan valitsemaalle adoptiopalvelun antajalle tai valtakunnallisen Lupa- ja valvontaviraston adoptiolautakuntaan. Adoptioeuvonta-asiakkaalla on oikeus kommentoida kaikkia heistä kirjoitettavia lisäselvityksiä prosessin edetessä ja myöhemmin lapsen saavuttua perheeseen kirjoitettavia asiakirjoja ennen asiakirjojen saattamista lopulliseen muotoon. Adoptioeuvontaprosessien jälkeen ja lapsen tultua perheeseen tarjoamme adoption jälkeistä tukea. Teemme myös tarvittaessa lapsille tuen ja avun tarpeen kartoituksia, joita perhe voi hyödyntää hakiessaan myöhemmin tukea adoptoidulle lapselle. Tarjoamme adoptoidulle mahdollisuutta tutustua taustatietoihin ja arkistossa oleviin adoptiopapereihin ja annamme tarvittavaa sosiaalityöntekijän tukea tähän. Tarjoamme mahdollisuutta yhteydenottoon biologisiin vanhempiin ja tukea sen kaikkiin vaiheisiin.

Samoin kuin adoptioeuvontaprosessissa myös sijaisperheiden valmennus- ja arviointityöskentelyn päätteeksi kirjoitettava asiakirja laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lopullisista asiakirjoista asiakas saa aina kopion itselleen.

Perhehoidossa olevan lapsen asiakassuunnitelmapalaverit toteutetaan vuosittain yhteistyössä palvelun tilanteen hyvinvointialueen sijaishuollon kanssa. Asiakassuunnitelmaneeuvotteluun osallistuvat lapsi, lapsen huoltajat, sijaisvanhemmat, hyvinvointialueen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja Pelastakaa Lapset ry:n sosiaalityöntekijä. Perhehoidon tuesta tehdään myös vuosittain erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka lähetetään hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle. Kirjallisesti sovitaan, kuinka lapsen perhesijoitusta tuetaan sekä lapsen, sijaisperheen että lapsen vanhempien kannalta parhaalla tavalla. Lisäksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle raportoidaan säännöllisesti lapsen ja sijaisperheen kuulumiset.

Lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisessa tukiperhetoiminnassa suunnitelma laaditaan yhteisessä aloituspalaverissa, johon osallistuvat lapsi, lapsen huoltajat, tukiperhe, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä hyvinvointialueelta ja järjestön työntekijä. Suunnitelmaan kirjataan sovitut asiat sekä asetetaan toiminnalle tavoitteet. Suunnitelma lähetetään sekä tuettavalle perheelle että tukiperheelle ja hyvinvointialueen yhteistyöhenkilölle. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti joko vuosittain tai puolen vuoden välein. Lisäksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle raportoidaan säännöllisesti lapsen ja tukiperheen kuulumiset.

Asiantuntijapalveluissa (mm. arvioinnit ja lastensuojelun edunvalvonta) asiakkaiden kanssa laaditaan yhdessä palvelusuunnitelma/sopimus, jossa määritellään tulevien tapaamisten sisältö ja aikataulu. Palvelun päätteeksi hyvinvointialueelle kirjoitetaan ennalta sovitun mukainen raportti/lausunto ja/tai järjestetään palautekeskustelu, joiden avulla arvioidaan asiakkaan saaman palvelun tavoitteiden toteutumista sekä lähettävän hyvinvointialueen että asiakkaan näkökulmasta.

1.4 Päiväys

Oma- ja valvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkintä

9.1.2025, versiomerkintä, päiväys 23.4.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet:

Palvelujohtaja Anne Karppinen, palvelupäällikkö Jaana Räsänen ja aluepalveluiden johtotiimi. Koko työyhteisö osallistuu omavalvontasuunnitelman kommentointiin, arviointiin ja antavat siitä palautetta.

Omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa:

Itä-Suomen aluepalveluiden palvelujohtaja Anne Karppinen vastaa Itä-Suomen aluepalvelujen palvelukokonaisuudesta ja omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja toteutumisesta.

Puhelinnumero: 040 7747663

Sähköposti: anne.karppinen@pelastakaalapset.fi

Osoite: Länsikatu 15, rakennus 4 A, 80110 JOENSUU

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy:

Itä-Suomen aluepalveluiden omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelujohtaja Anne Karppinen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Pelastakaa Lapset ry:n palvelutoiminnan omavalvontaohjelma sekä omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä jokaisessa Pelastakaa Lasten aluetoimistossa, järjestön intrassa, Socfinder tietopalvelussa, Palse.fi-portaalissa sekä Pelastakaa Lapset ry:n kotisivuilla. Henkilöstön kanssa käydään omavalvontasuunnitelma läpi vuosittain ja aina kun omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty sekä uusien perehdytyksessä.

Omavalvonnan seurantahavainnot ja tehdyt toimenpiteet kootaan kolme kertaa vuodessa palveluittain ja ne käsitellään palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. Koontiraporteista laaditaan vuosittainen seurantaraportti, joka käsitellään palvelutoiminnan ohjausryhmässä. Koontiraportit ja vuosiraportti julkaistaan lisäksi Pelastakaa Lapset ry:n kotisivuilla sekä tiedotuskirjeessä asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Vastaamme jokaiseen yhteydenottoon viikon sisällä. Varmistamme palveluiden jatkuvuutta yhteistyössä tilaajan ja asiakkaan kanssa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi

Hyvinvointialueen lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on vastuu asiakassuunnitelmapalaverin järjestämisestä lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen asiassa. Asiakassuunnitelma- tai tukiperhepalaveriin kutsutaan mukaan tarvittavat muut henkilöt koulusta, lastenpsykiatriasta tai muusta terveydenhuollosta, perhetyöstä tms.

Adoptioperheitä ohjataan tarvittaessa Adoptiolain 25§ mukaisesti tarvitsemiensa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

Itä-Suomen aluepalveluiden valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa alueen palvelujohtaja yhteistyössä järjestön valmiustiimin kanssa.

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas saa hänelle sovitun palvelun, esimerkiksi palveluyksikön henkilöstön sairastumistilanteissa.

Vastuu henkilöstövoimavarojen riittävydestä on palvelujohtajalla. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä tarkkaillaan jatkuvana toimintana ja tarvittaessa palkataan lisähenkilökuntaa. Arviointia tekevät palvelujohtaja ja palvelupäällikkö yhdessä.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointia arvioidaan jatkuvana toimintana ja tarvittaessa tehdään muutoksia.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöiden määrää tarkkaillaan niin ikään jatkuvana toimintana ja tarvittaessa tehdään muutoksia.

Sijaisia koskevat samat kelpoisuusvaatimukset kuin toimen vakinaista haltijaakin.

Palveluiden toiminnan keskeisimpien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu tarkemmin kappaleessa 3.3.

3.3. Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Pelastakaa Lapset ry:ssä on aiemmin ollut käytössä SHQS laadunhallintajärjestelmä. Pelastakaa Lapset ry:n aluepalvelut on saanut ulkoisen laaduntunnustuksen tukiperhetoimintaan, perhehoitoon ja adoptioneuvontaan vuosina 2022 ja 2025. Lastenkodit ja perhekuntoutusyksiköt ovat olleet SHQS laatusertifiointijärjestelmän piirissä jo vuodesta 2010. Ensimmäinen laaduntunnustus myönnettiin järjestön palveluyksiköille vuonna 2012.

Pelastakaa Lasten palvelutoiminnassa on otettu käyttöön uusi laatujärjestelmä 1.3.2026, käyttöönotto on vaiheistettu. Uusi järjestelmä on rakennettu organisaation omista toimintatarpeista, toimintatavoista ja resursseista käsin. Samalla on luovuttu aiemmin käytössä olleesta SHQS-laaturjärjestelmästä, jota hyödynnetään jatkossa tarvittaessa laadunhallinnan taustamateriaalina. Uuden laatujärjestelmän tavoitteena on vahvistaa toiminnan laatua ja varmistaa lainsäädännön vaatimusten toteutuminen, selkiyttää laadunhallinnan rakenteita ja tiedontuotantoa sekä tukea kehittämistyötä siten, että se kytkeytyy entistä vahvemmin arjen toimintaan sekä lasten, perheiden ja palveluntilaajien tarpeisiin.

Pelastakaa Lasten palvelutoiminnan laatu perustuu systemaattiseen laadunhallintaan, omavalvontaan sekä jatkuvaan toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Toiminnan keskeisiä laatuperiaatteita ovat lapsen edun ensisijaisuus, lapsen osallisuus ja toimijuus, turvallisuus sekä palvelujen vaikuttavuus ja yhdenmukaisuus. Laadunhallinta kytkeytyy tiiviisti päivittäiseen työhön, johtamiseen ja päätöksentekoon. Laadunhallinnan tavoitteena on varmistaa, että palvelut ovat turvallisia, vaikuttavia, lapsilähtöisiä ja lainsäädännön mukaisia sekä vastaavat asiakkaiden ja palveluntilaajien tarpeisiin. Sovituilla toimintatavoilla ja niiden seurannalla pyritään varmistamaan, että asiakas saa kaikissa järjestön palveluissa hyvää palvelua.

Laatutavoitteet ja niiden seuranta

Palvelutoiminnalle on määritelty yhteiset laatutavoitteet, jotka ohjaavat kaikkea toimintaa:

- lapsen osallisuus ja lapsilähtöisyys toteutuvat kaikissa palveluissa
- palvelu toteutuu sovitun mukaisesti
- lapsen perhe ja läheiset huomioidaan palvelussa lapsen edun mukaisesti

Laatutavoitteet määrittävät tavoiteltavan palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden. Niiden toteutumista seurataan systemaattisesti keräämällä tietoa laatupoikkeamista ja niiden korjaavista toimenpiteistä. Poikkeamien kerääminen on jatkuvaa, ja välittömät korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

Laatutavoitteiden toteutumista seurataan ja niistä raportoidaan kolme kertaa vuodessa (touko-, syys- ja tammikuu). Raporttikoonnit laaditaan keskitetysti ja jaetaan työryhmille/tiimeille/yksiköille, joissa poikkeamat käsitellään ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Koontiraportit käsitellään myös palveluliiketoiminnan johtoryhmässä, ja ne julkaistaan organisaation verkkosivuilla Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukaisesti.

Lisäksi laatutavoitteiden toteutumista tarkastellaan vuosittain laajennetussa palveluliiketoiminnan johtoryhmässä, jossa tehdään yhteinen analyysi, tunnistetaan kehittämiskohteet ja sovitaan organisaatiotason kehittämistoimenpiteistä.

Palveluliiketoiminnan asiantuntijayksikön palvelujohtaja ja kehittämispäällikkö johtavat laatutyöskentelyä organisaatiotasolla. Jokaisen alueen palvelujohtaja vastaa oman palvelupisteen laadunhallinnasta. Asiakastyötä tekevien työntekijöiden esihenkilöinä palvelupäälliköt huolehtivat arjessa palveluiden toteutumisesta prosessikuvausten, laatulupausten ja tilaajan vaatimusten mukaisesti. Palvelupäälliköiden tehtävänä on käsitellä laatupoikkeamat säännöllisesti työntekijöiden kanssa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Aluepalveluissa on tunnistettu asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä kaikissa toiminnoissa (tukiperhetoiminta, perhehoito, adoptioeuvonta), josta olemme laatineet erillisen dokumentin. Lisäksi olemme määritelleet niitä ehkäisemään ja korjaamaan pyrkivät toimenpiteet.

Adoptioeuvonnassa, perhehoidossa sekä tukiperhetyössä keskeisiä riskejä ovat: Lapsi joutuu kaltoinkohtelun uhriksi, lapsen sijoitus katkeaa ennakoimattomasti, lapsen tai aikuisen tietoturva

vaarantuu sekä lapsen tai perheen tuen työ ei ole riittävää. Lisäksi perhehoidossa keskeinen riski on lääkehoidon vaarantuminen.

Näitä edellä mainittuja riskejä pyritään ehkäisemään ammattitaitoisella henkilökunnalla, huolellisella rekrytoinnilla, riittäväillä asiakastyön resursseilla, jatkuvalla täydennyskoulutuksella, laadukkaalla ennakkovalmennuksella, huolellisella sijoitusprosessilla, ajantasaisilla tuen suunnitelmilla, asiakasprosessikuvausten noudattamisella ja asiakastyön ohjauksella. Henkilöstö käy vuosittain tietoturva ja tietosuoja- ja kirjaamiskoulutuksen ja joka toinen vuosi lastensuojelun toimintaperiaatekoulutuksen.

Tukiperhetoiminnan riskienhallinnan korjaaviksi toimenpiteiksi on sovittu ongelmakohtien varhainen puheeksi ottaminen ja käsittely kaikkien osapuolten kesken sekä muutoksen hakeminen ja lisätuen /-valmennuksen antaminen. Mikäli tilanteessa tullaan tukisuhteen päättämiseen, olemme valmiita työskentelemään lapsen kanssa ja etsimään hänelle uuden tukiperheen. Lapsen kaltoinkohtelulle järjestössämme on nollatoleranssi, jolloin kaikki epäilyksetkin johtavat tukisuhteen päättämiseen. Vastuutyöntekijät tekevät näissä tilanteissa lastensuojeluilmoituksen ja tarvittaessa ilmoituksen poliisille. Lapsen kanssa työskentely on näissäkin tilanteissa tärkeää. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, ohjeistetaan miten asiakas voi toimia (valitus, reklamaatio).

Perhehoidossa lapsen kaltoinkohtelun tilanteissa turvaamme lapsen tilanteen välittämällä tiedon tapahtuneesta lapsen vastuusosiaalityöntekijälle, jonka kanssa yhdessä voidaan arvioida tarvittavat toimenpiteet. Korjaavana toimenpiteenä teemme tutkintapyynnön poliisille ja käsittelemme tilanteen kaikkien osapuolten kesken. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, ohjeistetaan miten asiakas voi toimia (valitus, reklamaatio). Tapahtunut lääkehoidon vaaratapahtuma saatetaan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijän tietoon.

Adoptioeuvonnassa suurimpana riskinä on, että lapselle valitaan hänen tarpeisiinsa soveltumaton perhe. Korjaavana toimenpiteenä tarjoamme tällöin adoptioperheelle enemmän tukea ja tarvittaessa ohjaamme lastensuojelupalveluiden piiriin. Tarjoamme myös yhteistyötä lastensuojelulle adoptioasiantuntijana. Adoptioeuvonnan asiakkaiden jäädessä ilman tarvitsemaansa palvelua teemme korjaavana toimenpiteenä tuen tarpeen kartoituksen ja sovimme tiiviimmistä tukityöskentelystä perheen tarpeiden mukaan.

Ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet on kuvattu yksityiskohtaisesti asiakasriskien hallinnan prosessikuvauksessa adoptioeuvonnan, tukiperhetoiminnan ja perhehoidon osalta (liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi).

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Järjestössä on tunnistettu asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, jotka on kuvattu yksityiskohtaisesti kaikkien palvelujen kohdalta samaan asiakasriskien hallinnan prosessikuvaukseen (liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi).

Ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet on niin ikään määritelty sekä toteutuneiden riskien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimenpiteet on kuvattu samassa asiakirjassa (liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi).

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Itä-Suomen aluetoimisto sijaitsee Joensuussa Tiedepuistokonsernissa, joka on suunniteltu moderniksi työ- ja kokoustilakäyttöön. Toimiston työtilat ovat neljännessä kerroksessa ja aluepalveluilla on käytössä 5 työhuonetta ja aula. Wc-tilat ja keittiö sijaitsevat käytävällä. Tiedepuistolla on inva-WC. Käytettävissä ovat myös erilliset henkilökunnan sosiaalitalat ja kokoustilat.

Asiakkaat odottavat tapaamisen alkamista aulatilassa ja heidät vastaanotetaan työhuoneissa tai vuokranantajan tarjoamissa kokoustilastoissa. Asiakkaita tavataan myös heidän omassa asuinympäristössään. Asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu kaikessa työskentelyssä. Aluetoimiston aulatilassa sekä Tiedepuiston erikseen varattavissa kokoustilastoissa on mahdollisuus järjestää asiakkaille koulutustilaisuuksia, valmennus- ja vertaisryhmiä sekä erilaisia virkistystapahtumia.

Itä-Suomen aluepalveluiden tiloissa on kiinteistön hallinnoijan Tiedepuiston hälytyslaitteet, kulunvalvontajärjestelmä ja vartiointipalvelu.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Käytössämme ei ole ko. laitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Käytössämme ei ole ko. laitteita.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Pelastakaa Lapset ry:n aluepalveluissa on käytössä asiakastietojärjestelmä Sofia CRM, joka on Kanta-yhteensopiva. Asiakastyötä tekevät työntekijät kirjaavat asiakastietojärjestelmään kaiken asiakkaita koskevan tiedon. Työntekijöillä on käytössään palvelukohtaiset työohjeet asiakastyön kirjaamiseen. Työohjeet löytyvät organisaation sisäisiltä intra-sivuilta. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu kirjaamisvalmennusvideon katsominen.

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että henkilökunnalla on riittävästi aikaa tehdä kaikki työtehtävät, ja seurata työtehtävien toteutumista.

Järjestön perehdytysohjelmassa on tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä osio. Tämän lisäksi kaikki työntekijät osallistuvat vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutukseen. Esihenkilöiden tehtävänä on tarkistaa, että koulutus on käyty. Organisaatiossa on käytössä tietoturvapolitiikka, käyttäjän tietoturvaohje ja henkilötietojen käsittelyohje. Henkilöstö voi konsultoida tietoturvapäällikköä näissä kysymyksissä.

Pelastakaa Lapset ry:n henkilökunnan ja harjoittelijoiden tietoturva- ja tietosuojaosaamisesta varmistutaan riittävällä perehdytyksellä, koulutuksella ja ohjeistuksella. Tietosuoja-asioita käsitellään yhteisissä palaverissa ja tarvittaessa henkilökohtaisissa keskusteluissa esihenkilön kanssa. Myös juristikonsultaatit ovat henkilökunnan käytettävissä. Pelastakaa Lapset ry:llä on käytössä tietoturvapolitiikka- ja käyttäjän tietoturvaohje sekä henkilötietojen käsittelyohje.

Aluepalveluiden toiminnoille (adoptioneuvonta, perhehoito, tukiperhetoiminta) on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskevat selosteet.

Tietosuojasta vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Johtaja, palveluliiketoiminta Riitta Hyytinen

puh. 050 431 0094

riitta.hyytinen@pelastakaalapset.fi

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juristi Tiina Tammi

puh. 040 065 6831

tiina.tammi@pelastakaalapset.fi

Koskelantie 38, 00610 Helsinki

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Aluepalveluiden työntekijöiden käytössä on älypuhelimet ja kannettavat tietokoneet, joiden tietoturvalisistä käytöstä on ohjeistettu tietoturvaliitika-asiakirjassa, käyttäjän tietoturvaohjeessa ja henkilötietojen käsittelyohjeessa.

Pelastakaa Lapset ry:n kaikissa sosiaalipalveluissa käytetään samaa asiakastietojärjestelmää, joka on rakennettu järjestön palvelutuotannon tarpeisiin, ja joka on Kanta-yhteensopiva. Asiakastietojärjestelmää ylläpidetään työryhmässä, johon kuuluu mm. aluepalveluiden kehittämispäällikkö ja työryhmää vetää tietosuojapäällikkö.

Asiakastietojärjestelmän perehdyttämistä on sovittu. Kaikkien palveluiden kirjaamiskäytännöistä on olemassa palvelukohtaiset ohjeistukset, joita päivitetään jatkuvana toimintana asiakastietojärjestelmätyöryhmässä.

Tietoturvaliitika ja tietoturvaohje on laadittu 13.5.2013 ja se on päivitetty viimeksi 13.3.2025. Tietoturvaohjeen päivittämisestä vastaa tietohallintopäällikkö. Tietoturvaohjeessa henkilökuntaa ohjeistetaan tiedon turvalliseen ja tietosuojan mukaiseen käsittelyyn. Samaisessa ohjeessa kerrotaan myös miten toimitaan, kun havaitaan poikkeamia tietosuojassa tai tietoturvassa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Henkilöstö noudattaa yleisiä valtakunnallisia hygieniohjeita. Toimitiloissa on käytettävissä käsihuuhdetta sekä kasvomaskeja. Henkilökunnalla on mahdollisuus kausi-influenssarokotteeseen työterveyshuollosta. Työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida työterveyshuoltoa mahdollisissa infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä.

Yksikön toimitiloissa on voimassa olevat palvelusopimukset siivouksesta ja jätehuollosta.

Sijais-, adoptio- ja tukiperheiden valmennuksessa ja arvioinnissa käsitellään hygieniasioita. Ennen perheen hyväksymistä toimintaamme perheisiin tehdään kotikäynti, jolloin arvioidaan kodin hygienias- ja siisteystasoa. Ohjeistamme sijais- ja tukiperheitä noudattamaan THL:n ohjeita käsihygieniasta ja maskin käytöstä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma perhehoidossa.

Lääkehoitosuunnitelmaa ei ole muissa toiminnoissa (adoptioeuvonta, tukiperhetoiminta) kuin perhehoidossa. (Katso liite 2. Pelastakaa lasten perhehoidon lääkehoitosuunnitelma ja liite 3. Lapsikohtainen lääkehoitosuunnitelma perhehoidossa).

Perhehoidon lääkehoitosuunnitelma on STM:n turvallisen lääkehoito-oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelma perustuu oppaan antamaan ohjeeseen:

Toimeksiantosuhteinen perhehoito perustuu perhehoitolakiin (263/2015). Hyvinvointialue on vastuussa siitä, miten perhehoito alueella järjestetään, samoin kuin siitä, että lääkehoitoa toteutetaan siinä turvallisesti. Vaikka toimeksiantosuhteinen perhehoito rinnastetaan yksityiskotiin, lääkehoidon turvallisuus on siellä yhtä tärkeää kuin missä tahansa muuallakin, koska hoidettavan perhehoidossa on kyse julkisesta hallintotehtävästä. Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa lääkehoito pohjautuu asiakaskohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoitoon liittyvät vastuut määritellään perhehoidon toimeksiantosopimuksessa. Hyvinvointialue vastaa perhehoidon valvonnasta.

Perhehoitajalta ei edellytetä sosiaali- tai terveystieteiden koulutusta. Hyvinvointialue vastaa siitä, että perhehoitaja on saanut riittävän valmennuksen, tarvittaessa myös lääkehoidon osalta. Lääkehoidon perehdytyksen ja koulutuksen tulee tarjota riittävät tiedot ja taidot kaikista niistä lääkkeistä, joita kyseinen perhehoitaja toimeksiantosuhteessaan antaa hoidettavalle. Hyvinvointialueen lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkäri vastaa yhdessä muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa perehdytyksen ja koulutuksen järjestämisestä. Hyvinvointialue myös tarvittaessa varmistaa perhehoitajan riittävän lääkehoidon osaamisen sopivaksi katsomallaan tavalla. Erityisen tärkeää on, että perhehoitaja tuntee annostelemissään lääkkeiden vaikutukset, erityispiirteet, keskeisimmät riskit, annostelussa huomioon otavat asiat, mahdolliset sivu- ja haittavaikutukset ja toimintatavat vaaratapahtumissa.

Hyvinvointialue vastaa siitä, että perhehoitaja on saanut riittävän valmennuksen, tarvittaessa myös lääkehoidon osalta.

Esimerkiksi ikäihmisten pitkäaikaisessa perhehoidossa lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti yhteistyössä kotihoidon kanssa, ja lääkkeiden jakaminen toteutetaan ensisijaisesti annosjakeluna. Myös muiden hoidettavien kohdalla on suositeltavaa tehdä yhteistyötä kotihoidon ja annosjakelun kanssa, mikäli heidän lääkehoitonsa on erityisen vaativaa tai käytössä on runsaasti erilaisia lääkkeitä.

Injektiona annettava lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti kotihoidon toimesta. Mikäli tämä ei ole mahdollista, hyvinvointialue järjestää perhehoitajalle tarvittavan lääkehoidon täydennyskoulutuksen ja varmistuu perhehoitajan lääkehoidon osaamisesta niiden lääkkeiden osalta, joita perhehoitaja annostelee hoidettavalle injektiona. Perhehoitaja voi esimerkiksi antaa hoidettavalle lapselle insuliinia, kun hän on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen kyseisestä lääkkeestä ja kun hänellä on siihen liittyen riittävä osaaminen.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Aluepalveluiden toiminnoissa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa toimipisteissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Itä-Suomen aluepalveluiden henkilöstön määrä ja rakenne

Itä-Suomen aluepalveluissa työskentelee yhteensä 6 henkilöä. Tehtäväkuvia on jaettu osittain. SHL- ja LS-tukiperhetyössä työskentelee 1 sosiaalityöntekijä ja 2 sosiaaliohjaajaa (sosionomi AMK). Adoptiotoiminnassa työskentelee 2 sosiaalityöntekijää (YTM), joista toinen on myös palvelupäällikkö. Perhehoidossa työskentelee yksi sosiaalityöntekijä (YTM) ja 2 perheohjaajaa (sosionomi AMK).

Sosiaalityöntekijät sekä perhehoidossa että adoptiossa (3) tuottavat myös asiantuntijapalveluita hyvinvointialueille ja kaksi sosiaalityöntekijää heistä toimii myös edunvalvojina.

Lisäksi Itä-Suomen aluetoimistossa työskentelee palvelupäällikkö (YTM ja lähiesihenkilötyön tutkinto) ja palvelujohtaja (sosiaalityöntekijä, työnohjaaja ja johtamisen erikoisammattitutkinto). Aluepalvelujen hallinnollinen työ hoidetaan valtakunnallisessa assistenttipoolissa ja taloustoimistossa. Yksi poolin assistenteista työskentelee Itä-Suomen aluepalveluiden tiloissa.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia koskevat samat kelpoisuusvaatimukset kuin toimen vakinaista haltijaakin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan

Vastuu henkilöstövoimavarojen riittävyydestä valtakunnallisesti on palveluliiketoiminnan johtajalla. Alueellisesti henkilöstöresursoinnista vastaa palvelujohtaja. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä seurataan jatkuvana toimintana.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Pelastakaa Lapset ry:n rekrytointia koskevat periaatteet on kuvattu rekrytointiohjeessa. Rekrytointiprosessi alkaa toiminnon johtajan tekemästä rekrytointiesityksestä, johon henkilöstöjohtaja antaa rekrytointiluvan ja esihenkilö huolehtii rekrytoinnista yhteistyössä HR:n kanssa. Ohjeistus on tarkoitettu esihenkilölle rekrytoinnin tueksi. Ohjeistuksessa annetaan neuvoja rekrytointiprosessin suunnitteluun, hakijoiden haastatteluun ja valintapäätöksen tekemiseen yhteistyössä esihenkilön kanssa sekä työsuhteen käynnistämiseen liittyviä asioita.

Avoimna oleva tehtävä laitetaan aina Pelastakaa Lapset ry:ssä sisäiseen hakuun intrassa. Ellei avoimna olevaa tointa voida täyttää organisaation sisältä, laitetaan toimi auki työvoimatoimiston internetsivuille, some-kanaviin ja/tai sanomalehteen.

Avoimna olevaan tehtävään rekrytoidaan tehtävän vaativan pätevyyden omaava henkilö. Pätevyysvaatimus esitetään hakuilmoituksessa. Adoptioneuvonnassa pätevyysvaatimuksena on laillistettu sosiaalityöntekijä. Perhehoidossa työskentelee tehtävän mukaan laillistettuja sosiaalityöntekijöitä ja sosionomeja (perheohjaajan tehtävä). Tukiperhetyössä pätevyysvaatimus on laillistettu sosionomi. Työhaastattelussa selvitetään henkilön soveltuvuus ja tarkistetaan pätevyyden

osoittama todistus. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaiset pätevyudet tarkistetaan myös Suosikki-rekisteristä. Ennen valintapäätöksen tekemistä soitetaan hakijan valitsemille suositelijoille. Uusi työntekijä esittää työnantajalle rikosrekisteriotteen ja allekirjoittaa Pelastakaa Lapset ry:n oman sitoumuksen lasten suojelemiseksi ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Järjestöllä on käytössä perehdytysohje ja siihen liittyvä seurantalomake. Aluepalveluissa perehdytyksestä vastaa kunkin uuden työntekijän esihenkilö. Käytännön työhön perehdytyksestä huolehtivat palvelupäällikkö ja vastaavaa työtä toimistossa tekevät työntekijät. Perehdytys on myös säännöllistä keskustelua työn tekemisen rakenteista ja työn sisällöstä.

HR-järjestelmässä ylläpidetään koulutusrekisteriä, johon kirjataan kaikki henkilöstön koulutukset. Kehityskeskustelut henkilökunnan ja esihenkilön välillä pidetään kerran vuodessa, joissa keskustellaan tehtävän edellyttämän osaamisen ylläpitämisen tarpeista. Ammattitaidon ja osaamisen kehittymistä seurataan arkisessa työssä. Työnantaja huolehtii siitä, että henkilöstöllä on tehtäviin soveltuva ja riittävä osaaminen. Aluepalveluihin on laadittu valtakunnallinen koulutussuunnitelma. Lisäkoulutusta järjestetään tarvittaessa.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan koko prosessin ajan etenemällä palvelussa asiakkaan ehdoilla. Sosiaalityön eettiset säännöt huomioidaan työskentelyssä. Asiakkaan yksityisyyttä suojellaan ensinnäkin sillä, että kaikki työntekijät ovat vaitiolovelvollisia. Lisäksi, jos sähköpostitse lähetetään asiakkaan henkilötietoja sisältäviä dokumentteja, käytetään salattuja sähköposteja. Asiakasta koskevat asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukituissa kaapeissa.

Asiakkaiden osallistumista palvelujensa suunnitteluun tuetaan toimimalla johdonmukaisesti niin, että asiakas on läsnä hänen ja hänen perheensä palvelujen suunnittelussa. Lapsen osallisuutta tuetaan käyttämällä lapsilähtöisiä menetelmiä lapsen kuulemisessa hänen palvelun suunnittelussa, esimerkiksi tukiperhetoiminnassa huomioidaan lapsen toiveet tukiperheestä ja tekemisessä tukiperheessä. Asiakkaan osallistumista saamansa palvelun raportointiin vahvistetaan osallistavalla kirjaamisella.

Pelastakaa Lapset ry:n aluepalveluissa tuotettavissa palveluissa ei tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia viranomaispäätöksiä.

Pelastakaa Lapset ry:n perhehoidossa ei käytetä rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan perehdyttämällä uudet työntekijät riittävän hyvin toimintakäytänteisiin, jotka toteutuessaan kunnioittavat, arvostavat ja osallistavat asiakasta. Asiakas kohdataan yksilöllisesti ja häntä kuunnellaan sekä otetaan hänen toiveensa ja ajatuksensa huomioon koko asiakasprosessin ajan. Kaikki toimintayksikön työ perustuu sosiaalityön eettisiin periaatteisiin, joita työntekijät noudattavat. Jokainen työntekijä on velvollinen oman työnsä säännölliseen

reflektointiin ja kehittämiseen. Mikäli epäkohtia havaitaan, tulee niistä välittömästi keskustella epäasiallisesti toimineen työntekijän ja/tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Työntekijä keskustelee asiakkaan ja hänen omaisensa tai läheisen kanssa tämän kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haitta- ja vaaratilanteesta sekä pyrkii korjaamaan tilanteen. Tähän keskusteluun osallistuu oman työntekijän lisäksi toinen työntekijä tai esihenkilö. Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa tyytymättömyytensä saamaansa palveluun suullisesti tai kirjallisesti palvelupäällikölle, palvelujohtajalle tai tämän esihenkilölle. Asiakkaat voivat myös tehdä kantelun toiminnastamme palvelut ostaneelle hyvinvointialueelle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakkaan osallisuus

Valtakunnallisesti keräämme asiakaspalautetta kaikilta asiakasryhmiltä (lapset, huoltajat, tukiperheet, perhehoitajat ja hyvinvointialueiden työntekijät). Asiakaskyselyt lähetetään sähköpostitse kaikille sidosryhmille samanaikaisesti kerran vuodessa. Asiakaspalautetta kerätään myös välittömästi asiakkuuden päättyessä. Palautteet käsitellään valtakunnallisesti palveluliiketoiminnan laajennetussa johtoryhmässä vuosittain. Alueelliset palautteet käsitellään alueiden toimintokohtaisissa tiimeissä sekä henkilöstökokouksessa. Käsittelyn yhteydessä sovitaan tarvittavista korjaavista toimenpiteistä palvelun parantamiseksi.

Kirjallisia palautteita kerätään myös erilaisista koulutus- ja virkistystapahtumista. Kaikki palaute käsitellään työryhmissä ja saatua palautetta hyödynnetään toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Pyrkimyksenä on saada välitöntä palautetta asiakkailta. Välitön asiakaspalaute käsitellään toimintokohtaisissa tiimeissä ja siitä tehdään kirjaus tiimimuistioihin.

Asiakkaille on toteutettu toiminnoittain säännöllisesti vuodesta 2018 lähtien valtakunnallisia palautekyselyitä, joiden tehtävänä on auttaa arvioimaan toiminnan vaikuttavuutta, laatua ja merkitystä kohderyhmille. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa muun muassa yhteisissä työryhmissä ja työkokouksissa. Kehittämispäällikkö vastaa palautteen systemaattisesta hyödyntämisestä valtakunnallisesti. Saadusta asiakaspalautteesta ja sen hyödyntämisestä viestitään niille sidosryhmille, jotka vastasivat kyselyyn. Asiakaspalautteisiin on toiminnoittain määritelty tavoitetasoja.

Suorasta asiakaspalautteesta tehdään kirjaus asiakasasiakirjaan. Riippuen palautteesta, se käsitellään yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa, palvelupäällikön johdolla tai toimintokohtaisissa tiimeissä ja sen pohjalta pyritään jatkuvasti kehittämään asiakastyötä.

Valmennuksesta ja täydennyskoulutuksesta kerättävää palautetta käytetään hyväksi valmennusta ja täydennyskoulutusta suunniteltaessa ja kehitettäessä, esim. toivomukset luennoitsijoista ja aiheista otetaan huomioon.

Yhteistutkimisen kautta kerättyä tietoa/palautetta käytetään osana vapaaehtoisten valmennusta sekä koko järjestön työntekijöiden kanssa toimintojen kehittämiseksi ja laadun varmentamiseksi.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja:

Itä-Suomen aluepalveluiden palvelujohtaja Anne Karppinen

Länsikatu 15, Rakennus 4 A, 80110 Joensuu puh. 040 774 7663, anne.karppinen@pelastakaalapset.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Toimintaa toteutetaan koko Itä-Suomen aluepalveluiden alueella. Itä-Suomen aluepalveluiden hyvinvointialueiden ajantasaiset sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden verkkosivuilta ja hakukoneilta ja asioida voi joko sähköisesti tai puhelimitse.

Itä-Suomen aluepalveluiden alueen hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Pohjois-Karjala: sosiaalipotilasvastaavat@siunsote.fi, p. 013 330 8265

Etelä-Karjala: elina.l.tikka@ekhva.fi, p. 050 555 8553

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta: <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>, jonka kautta sähköinen yhteydenottoomake, sekä puhelimitse saatava neuvonta, p. 029 553 6901. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja: - avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta), -antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä

Muistutus-, kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään asianosaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa yhteisesti aluepalvelun ko. palvelun työryhmässä. Toimintatapojen muutoksista sovitaan yhdessä työryhmässä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely tehdään viipymättä. Muistutukseen vastaamisessa noudatamme vastauksen vaatineen viranomaisen antamaa aikarajaa.

Asiakkaiden lakisäätteiset asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelmat

Adoptioeuvonnan asiakkaat ohjautuvat Pelastakaa Lapset ry:n palvelujen piiriin oma-aloitteisesti ja hyvinvointialueen viranomaisen ohjaamana. Ensimmäisen yhteydenoton jälkeen asiakkaalle lähetetään sähköpostilla linkki järjestön verkkosivuille, jossa on lisätietoa asiakkuudesta ja alkavasta prosessista. Asiakasta tavataan ensimmäisen kerran henkilökohtaisessa tapaamisessa, jossa kerrotaan asiakasprosessin etenemisestä.

Tilanteissa, joissa hyvinvointialue ostaa (tukiperhe ja perhehoito) palvelun Pelastakaa Lapsilta, varsinainen palvelutarpeen arviointi on tehty hyvinvointialueella.

Lastensuojelun tukiperhetoiminnassa palvelutarpeen arviointi tehdään lapsen hyvinvointialueella. Pelastakaa Lasten työntekijä arvioi palvelutarvetta lapsen hakemuksen saavuttua tarkentamalla hakemuksessa annettuja tietoja hyvinvointialueen sosiaalityöntekijältä ja lapselta sekä vanhemmilta kotikäynnillä ja puhelimitse.

Jokaiselle sijaisperhettä tarvitsevalle lapselle takaamme mahdollisuuden päästä hyvin valmentautuneeseen perheeseen. Sijaisperhe tarjoaa lapselle hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaa hoitoa ja huolenpitoa. Jokainen sijaisperheemme on valmennettu PRIDE-valmiuksiin perustuvassa ennakkovalmennuksessa. Sijaisperheet sitoutuvat suojelemaan ja hoivaamaan lasta, tukemaan hänen yksilöllistä kehitystään, tukemaan lapsen suhteita syntymävanhempiinsa ja turvaamaan muiden lapselle läheisten ihmissuhteiden jatkumista, sitoutumaan lapseen ja edistämään ennakoitavuutta ja jatkuvuutta lapsen elämässä sekä tekemään yhteistyötä lapsen asioissa. Jokaisella lapsella on oikeus elämään, suojeluun, kehittymiseen ja osallistumiseen. Parannamme sitä tapaa, jolla lapsia kohdellaan, sekä saamme aikaan välittömiä ja pysyviä parannuksia lasten elämään. Lapselle parhaiten sopiva sijaisperhe valitaan huolellisesti. Lapsen oikeus osallisuuteen huomioidaan ja lapsen oman äänen esille nostaminen ohjaa toimintaamme. Lapsilta kerätään myös asiakaspalautetta. Lapsen etu on kaikessa perhehoidon toiminnassa keskeinen asia.

Asiantuntijapalveluissa (mm. arviointityöt ja lastensuojelun edunvalvonta) yhteydenotto palvelun tilaamiseksi tulee sosiaalityöntekijälle, palvelupäällikölle tai palvelujohtajalle, joka tekee palvelun pyytäneeseen hyvinvointialueeseen tarjouksen työstä. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on tehty hyvinvointialueella ja sitä tarkennetaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyössä. Asiakkaalle kerrotaan prosessin etenemisestä ensimmäisessä tapaamisessa ja varmistetaan keskustelun sekä saatavilla olevien asiakirjojen ja taustatietojen kautta palvelun sopivuus sekä oikea-aikaisuus.

Palvelutarpeen arviointi tehdään hyvinvointialueilla, jotka ohjaavat asiakkaat järjestön palveluihin. Järjestön kaikissa palveluissa palvelutarpeen sisältöön osallistuvat kaikki asianosaiset.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Adoptioneuvontaan tulevien perheiden kanssa laaditaan yhteistyössä adoptioneuvonnan suunnitelma ensimmäisessä tapaamisessa, jossa määritellään tulevien tapaamisten sisältö ja alustava aikataulu. Adoptioneuvonnan suunnitelma tehdään uudelleen tai päivitetään prosessin eri vaiheissa (esimerkiksi neuvontavaihe, lapsen odotusvaihe, lapsen saapumisvaihe). Adoptioneuvontaprosessi on yhteistyöprosessi adoptioneuvonnan ja adoptioperheen kesken, jossa tavoitteena on antaa adoptioperheelle riittävästi tietoa adoptiosta ja samanaikaisesti arvioida ja valmentaa perhettä adoptiovanhemmuuteen. Adoptioperheet osallistuvat lukemalla ja kommentoimalla heistä laadittavaa selvitystä adoptioneuvontaprosessin loppuvaiheessa ennen kuin asiakirja lähetetään asiakkaan valitsemaalle adoptiopalvelun antajalle tai valtakunnallisen Lupa- ja valvontaviraston adoptiolautakuntaan. Adoptioneuvonta-asiakkaalla on oikeus kommentoida kaikkia heistä kirjoitettavia lisäselvityksiä prosessin edetessä ja myöhemmin lapsen saavuttua perheeseen kirjoitettavia asiakirjoja ennen asiakirjojen saattamista lopulliseen muotoon.

Samoin kuin adoptioneuvontaprosessissa, myös sijaisperheiden valmennus- ja arviointityöskentelyn päätteeksi kirjoitettava asiakirja laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lopullisista asiakirjoista asiakas saa aina kopion itselleen.

Perhehoidossa olevan lapsen asiakassuunnitelmapalaverit toteutetaan vuosittain yhteistyössä palvelun tilanneen hyvinvointialueen sijaishuollon kanssa. Asiakassuunnitelmanevotteluun osallistuvat lapsi,

lapsen huoltajat, sijaisvanhemmat, hyvinvointialueen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja Pelastakaa Lapset ry:n sosiaalityöntekijä. Perhehoidon tuesta tehdään myös vuosittain erillinen kirjallinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka lähetetään hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle. Kirjallisesti sovitaan, kuinka lapsen perhesijoitusta tuetaan sekä lapsen, sijaisperheen että lapsen vanhempien kannalta parhaalla tavalla. Lisäksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle raportoidaan säännöllisesti lapsen ja sijaisperheen kuulumiset.

Lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisessa tukiperhetoiminnassa suunnitelma laaditaan yhteisessä aloituspalaverissa, johon osallistuvat lapsi, lapsen huoltajat, tukiperhe, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä hyvinvointialueelta ja järjestön työntekijä. Suunnitelmaan kirjataan sovitut asiat sekä asetetaan toiminnalle tavoitteet. Suunnitelma lähetetään sekä tuettavalle perheelle että tukiperheelle ja hyvinvointialueen yhteistyöhenkilölle. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti joko vuosittain tai puolen vuoden välein.

Asiantuntijapalveluissa (mm. arvioinnit ja lastensuojelun edunvalvonta) asiakkaiden kanssa laaditaan yhdessä palvelusuunnitelma/sopimus, jossa määritellään tulevien tapaamisten sisältö ja aikataulu. Palvelun päätteeksi hyvinvointialueelle kirjoitetaan ennalta sovitun mukainen raportti/lausunto ja/tai järjestetään palautekeskustelu, joiden avulla arvioidaan asiakkaan saaman palvelun tavoitteiden toteutumista sekä lähettävän hyvinvointialueen että asiakkaan näkökulmasta.

Pelastakaa Lapset ry:n kaikissa palveluissa asiakkaat ovat mukana tekemässä asiakas- tai palvelusuunnitelmaa, jolloin heille kerrotaan vaihtoehtoista.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii, toteuttaa ja arvioi lapsen, nuoren ja perheen oma työntekijä. Työntekijän vaihtuessa esihenkilö perehdyttää uuden työntekijän asiakkaan suunnitelmaan ja tilanteeseen. Suunnitelma on luettavissa osana asiakkaan asiakaskertomusta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 a §)

Lastensuojelulain mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma koskee Pelastakaa Lapset ry:n toiminnassa lastensuojelun perhehoitoa. Lapsen asiakassuunnitelma tehdään hyvinvointialueella ja se sisältää suunnitelman Pelastakaa Lapset ry:n perhehoidon tuesta. Lisäksi Pelastakaa Lapset ry:n perhehoidon asiakkaaksi tulevalle lapselle tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma ja lapsen perhehoitajalle erillinen kirjallinen yksityiskohtaisempi perhehoidon tuen suunnitelma yhdessä lapsen, sijaisvanhempien, lapsen vanhempien ja kunnan sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaan on kirjattu, kuinka lapsen perhesijoitusta tuetaan sekä lapsen, sijaisperheen että lapsen vanhempien kannalta parhaalla tavalla. Lisäksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle raportoidaan säännöllisesti lapsen ja sijaisperheen kuulumiset. Perhehoidon tuen suunnitelmaa tarkistetaan perhehoidon tuen kotikäynneillä ja vähintään kerran vuodessa toteutettavassa asiakassuunnitelmapalaverissa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä lähiesihenkilölleen, jos hän tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaalle annettavan palvelun toteutumisessa. Lähiesihenkilö kirjaa asian palvelutoiminnan asiakasriskienhallinnan dokumenttiin (Webropol). Lähiesihenkilö informoi asiasta alueen palvelujohtajaa, joka vastaa siitä, että asiasta ilmoitetaan asiakkaan hyvinvointialueelle sekä tarvittaessa aluehallintoviranomaisille.

Toteutamme säännöllisesti työsuojelun riskikartoituksia eri toiminnoissa työturvallisuuslain mukaisesti. Näissä riskikartoituksissa on oma kysely, joka lähetetään esihenkilölle, joka päivittää arviot riskeistä yhdessä henkilöstön kanssa. Tuloksia käydään läpi työsuojelutoimikunnassa ja hyödynnetään työpaikkaselvityksissä. Työpaikalla mahdollisesti esiintyviä haittaa tai vaaraa aiheuttavia riskitekijöitä tunnistetaan lisäksi henkilöstölle vuosittain toteutettavan henkilöstökyselyn osana. Työsuojelun riskeillä tarkoitamme työssä esiintyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa tapaturman, ammattitaudin tai liiallista ruumiillista tai henkistä kuormittumista.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski

Asiakas, joka on tyytymätön Pelastakaa Lapset ry:n palveluihin tai kokee tulleen väärinkohdelluksi, voi tehdä reklamaation aluetoimistolle. Saatu palaute käsitellään aluetoimistossa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet epäkohtien poistamiseksi. Reklamaation käsittelyyn osallistuvat palvelujohtaja, palvelupäällikkö ja ko. työntekijä. Asiakkaalle annetaan ohjaus muistutuksen tai kantelun tekemiseen.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 23§:n mukaisesti oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakasta ohjataan tekemään muistutus sille hyvinvointialueelle, joka ostaa asiakkaalle ko. palvelua Pelastakaa Lapset ry:ltä.

Lupa- ja valvontavirasto on Pelastakaa Lapset ry:n toimintaa valvova valtion viranomainen. Asiakkaat voivat tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kun he epäilevät viranomaista virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Asiakas voi tehdä kantelun myös eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Heidän puoleensa asiakas voi kääntyä, kun hän epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Kun Pelastakaa Lapset ry:n palveluiden piirissä tehdään hallintopäätös (esimerkiksi adoptioneuvonnassa, kansainvälisessä adoptiopalvelussa), liitetään päätökseen valitusosoitus, jossa annetaan muutoksenhakuohjeet tehtyyn päätökseen.

Asiakasturvallisuutta parantaaksemme ja sen tilannetta seurataksemme keräämme kaikissa toiminnoissamme tietoa asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista. Tieto kerätään asiakasriskien hallinnan Webropol-kyselyllä. Saadun tiedon perusteella tarvittaessa toteutetaan kehittämistoimenpiteitä.

Läheltä piti- tilanteissa, kun asiakkaan turvallisuuden vaarantumisesta vältytään täpärästi, työntekijä on tarvittaessa yhteydessä esihenkilöön tilanteen purkamiseksi ja käsittelee tilanteen asianosaisten

kanssa. Tarpeen mukaan tiedotetaan huoltajia ja lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää. Työntekijä täyttää haitta- ja vaaratilanneilmoituksen SOFIA CRM asiakastietojärjestelmässä.

Toimintaohje asiakasturvallisuuden vaarantuessa:

Asiakas mukana onnettomuudessa

- Onnettomuuden laadusta riippuen soita joko 112 tai vie asiakas lääkäriin mahdollisten vammojen dokumentoimiseksi ja tarvittavan hoidon varmistamiseksi. Tarvittaessa ohjaa vapaaehtoinen/perhehoitaja toimimaan samoin.
- Ole yhteydessä esihenkilöosi tilanteen purkamiseksi ja jatkosuunnitelman tekemiseksi
- Käsittele tilanne asiakkaan ja muiden läsnäolleiden kanssa.
- Tiedota huoltajaa/huoltajia ja hyvinvointialueen työntekijää
- Täytä haitta- ja vaaratilanneilmoitus asiakastietojärjestelmässä

Asiakkaaseen kohdistui väkivaltaa/kaltoinkohtelua

- Ohjaa asiakas lääkäriin mahdollisten vammojen dokumentoimiseksi ja tarvittavan hoidin varmistamiseksi. Sovi miten rikosilmoitus asiasta tehdään. (lapsen kohdalla me teemme, aikuisten kohdalla sovitaan yhdessä, miten toimitaan)
- Ole yhteydessä esihenkilöosi tilanteen purkamiseksi ja jatkosuunnitelman tekemiseksi
- Tiedota huoltajaa/huoltajia ja hyvinvointialueen työntekijää.
- Käsittele tilanne kaikkien läsnäolleiden kanssa.
- Täytä haitta- ja vaaratilanneilmoitus asiakastietojärjestelmässä

Asiakas ei saa tarvitsemiaan tukipalveluita (psykiatria/sivistystoimi)

- Tiivistetään tukityöskentelyä / Viittaus asiakasriskien hallintaan
- Täytä haitta- ja vaaratilanneilmoitus asiakastietojärjestelmässä

Asiakkaan tietoturva(a) vaarantui/rikottiin

- Toimi tietoturvaohjeistuksen mukaan ”Menettelyohje tietoturvaloukkaustilanteissa”
- Täytä haitta- ja vaaratilanneilmoitus asiakastietojärjestelmässä

Muu, mikä

Asiakasturvallisuuden vaarantuessa muista kuin yllä mainituista syistä, täytä haitta- ja vaaratilanneilmoitus asiakastietojärjestelmässä ja kuvaa tilanne ilmoitukseen. Olethan tarvittaessa esihenkilöosi yhteydessä tilanteen purkamiseksi ja jatkosuunnitelman tekemiseksi.

Organisaatiossamme on lisäksi työntekijän kokemaa tapaturma, uhka- ja vaaratilannetta varten ohjeistus tilanteiden ilmoittamiseksi ja niissä toimimiseksi. Ilmoitus tehdään HR-järjestelmään.

Riskienhallinnan työnjako

Hyvässä asiakasturvallisuuskulttuurissa on kysymys siitä, että organisaation jäsenten keskuudessa turvallisuudesta välitetään aidosti sekä toimintaan liittyviä vaaroja pyritään aktiivisesti ymmärtämään ja ennakoimaan. Turvallisuus ymmärretään kokonaisvaltaisesti organisaation yhteiseksi toimintaa ohjaavaksi ominaisuudeksi.

Asiakasriskien vastuumäärittelyjen mukaan ylittä vastuuta riskienhallinnasta kantaa organisaatiossa pääsihteeri. Kokonaisvastuu asiakasturvallisuudesta on johtoryhmällä.

Palvelujohtaja vastaa strategisella tasolla ja pitkällä aikajänteellä asiakasturvallisuudesta, palveluista, niiden saatavuudesta ja laadusta. Hän vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja toimeenpanosta sekä säännöllisistä riskikartoituksista, henkilöstökyselyistä ja uhka- ja vaaratilanteiden raportoinnin seurannasta.

Palvelupäällikkö vastaa operatiivisten asiakasriskien hallinnasta, joka on osa jokapäiväistä palvelutoiminnan seuranta, arviointia ja kehittämistä. Asiakasturvallisuuden ja laadun toteutumista seurataan säännöllisellä ja systemaattisella laatu-poikkeama-menettelyllä.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan asiakasriskienhallinnasta, noudattamalla asiakasprosesseja ja raportoimalla laatu-poikkeamista kuukausittain omalle lähiesihenkilölle.

Aluepalveluissa on vallalla jatkuvan parantamisen toimintakulttuuri, jossa esihenkilöt kannustavat työntekijöitä kehittämään omaa ja toisten toimintaa sekä puuttumaan sellaisiin työvaiheisiin, joissa he tunnistavat laadun poikkeamia ja asiakasturvallisuusriskejä. Asiakasturvallisuusasioissa työntekijät hyödyntävät tarvittaessa sosiaalihuollon ja lastensuojelun lainsäädäntöön perehtyneen juristin asiantuntemusta.

Aluepalveluissa työhön tulevan uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi omavalvontasuunnitelman sisältö.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeesta

- Asiakasriskien hallinnan prosessikuvaus
- Toimintaohjeet asiakasturvallisuuden vaarantuessa 2023
- Työsuojelun riskikartoitus
- Tapaturma- ja vastuuvakuutuskirjat toiminnan piirissä oleville lapsille ja vapaaehtoisille
- Pelastakaa Lapset ry:n lastensuojelun toimintaperiaatteet
- Uhka- ja vaaratilanteiden toimintaohjeet 2022/2023
- Toimintakäsikirja aluetoiminnan palveluihin (SHQS laadunhallinnan toimenpiteiden kuvaus)
- Omavalvontasuunnitelma tietojärjestelmät
- Ohje henkilöstölle Sosiaalihuoltolain mukaisesta epäkohtien ilmoittamisesta
- Prosessikuvaukset kaikista palveluista
- Ohje asiakkaille tyytymättömyys Pelastakaa Lasten palvelutoiminnan palveluihin
- Kirjaamisohjeet CRM-asiakastietojärjestelmään

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tulkinta

Yksikössä on kuvattuna menettelytapa lastensuojeluilmoitusten ja tutkintapyyntöjen tekemiseen vakavien vaaratapahtumien tullessa tietoon.

4.3 Palautteiden huomioiminen toiminnassa

Korjaavia toimenpiteitä seurataan olemassa olevilla toiminnan seurannan mittareilla, joita ovat laatupoikkeamat, haitta- ja vaaratapahtumien raportointi Sofia CRM asiakastietojärjestelmässä, epäkohtailmoitukset, tietoturvaloukkausilmoitukset, lastensuojeluilmoitusten määrä, tutkintapyyntö poliisille, asiakkaan tekemät valitukset; palautelomake katkenneista sijoituksista perheelle perhehoidossa, asiakasmäärien määrittely ja seuranta sekä asiakaspalautekyselyt.

Asiakasriskien korjaavat toimenpiteet on määritelty asiakasriskien hallinnan prosessikuvaukseen palveluittain (liite1).

4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Pelastakaa Lapset ry:ssä on käytössä laadunhallintajärjestelmä. Laatujärjestelmän tavoitteena on ohjata ja varmistaa palveluidemme riittävä tasalaatuisuus. Prosessien kuvauksilla, sovitulla toimintatavoilla ja niiden seurannalla pyritään varmistamaan, että asiakas saa kaikissa järjestön palveluissa hyvää palvelua.

Laatujärjestelmään kuuluvat itsearviointit, laatupoikkeamien seuranta, asiakaskyselyt ja -palautteet sekä johdon tapaamiset.

Laadunhallinta on osa yleistä johtamistoimintaa, joka sisältää muun muassa laatupolitiikan ja laatutavoitteiden sekä laatuun liittyvien vastuiden määrittelyn. Laadunhallintaan kuuluu laadun suunnittelu, laadun ohjaus, laadun varmistus ja laadun parantaminen. Laadunhallinta kattaa sen toiminnan, jonka avulla organisaatio pystyy jatkuvasti varmistamaan kykynsä tuottaa asiakkaitten tarpeiden ja odotusten mukaista toimintaa. Pelastakaa Lapset ry:n aluepalveluissa on yhteinen perusta, joka nojaa koko organisaation strategiaan, arvoihin, visioon ja missioon. Aluepalvelujen henkilöstö on ammatillisesti koulutettua ja henkilöstöresurssit ovat riittävät. Johtamista tuetaan koulutusten sekä työnohjausten avulla. Palveluliiketoiminnan asiantuntijajyksikössä palvelujohtaja (asiakkuudet ja laatu) sekä kehittämispäällikkö vastaavat laatutyöskentelystä organisaatiotasolla. Aluepalvelujen laadunhallinnasta vastaa alueen palvelujohtaja.

Laatulupaukset ja laatu poikkeamat

Työntekijät seuraavat omaa toimintaansa ja raportoivat laatu poikkeamista kerran kuukaudessa Webropol lomakkeella. Laatutavoitteet määrittävät tavoiteltavan palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden. Niiden toteutumista seurataan systemaattisesti keräämällä tietoa laatu poikkeamista ja niiden korjaavista toimenpiteistä. Poikkeamien kerääminen on jatkuvaa, ja välittömät korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä. Laatutavoitteiden toteutumista seurataan ja niistä raportoidaan kolme kertaa vuodessa (touko-, syys- ja tammikuu). Raportit koostuvat laaditaan keskitetysti ja jaetaan työryhmille/tiimeille/yksiköille, joissa poikkeamat käsitellään ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Koontiraportit käsitellään myös palveluliiketoiminnan johtoryhmässä, ja ne julkaistaan organisaation verkkosivuilla Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukaisesti.

Asiakaspalautteet

Kaikista palveluista pyydetään vuosittain valtakunnallisella kyselyllä asiakaspalautetta kaikilta asiakasryhmiltä. Palvelutoiminnan asiantuntijajyksikkö vastaa kyselyiden laadinnasta ja

asiakaspalauteprosessin läpiviemisestä. Perhehoidon palvelusta kerätään myös vaikuttavuustietoa Vaikuttavuus Esiin-kyselyn avulla. Asiantuntijayksikössä työstetään seuraavan vuoden alussa asiakaspalautteista sekä Vaikuttavuus Esiin-kyselystä saaduista vastauksista valtakunnallinen koonti kullekin palvelulle, sekä aluetoimistoille omat raportit, jotka tallennetaan Intraan kunkin palvelun asiakaspalautteita varten tehtyyn kansioon.

Yksikkökohtaiset raportit käydään läpi tiimeissä palvelupäällikön johdolla. Valtakunnalliset havainnot asiakaspalautekyselyistä käydään läpi palveluliiketoiminnan laajennetussa johtoryhmässä vuosittain. Johtoryhmässä sovitaan tarvittavista kehittämistoimista.

Asiakaskyselyihin vastanneille annetaan tietoa palautekyselyiden hyödyntämisestä asiakaskirjeissä.

Palautteista saadaan myös kokemustietoa, jota voidaan käyttää esimerkiksi koulutuksissa, valmennuksissa tai viestinnässä. Vaikuttavuus Esiin-kysely on liitetty osaksi Sofia CRM-asiakastietojärjestelmää. Tulevaisuudessa pyritään liittämään muu asiakaspalautteen kerääminen osaksi Sofia CRM järjestelmää.

Itse- ja vertaisarvioinnit sekä sisäinen valvonta

Sisäiset auditoinnit suoritetaan kerran vuodessa keväisin. Kehittämispäällikkö organisoii ja johtaa sisäisten auditointien kokouksen ennen auditointeja. Palveluliiketoiminnan keskitetty johto käy vuosittain jokaisessa aluetoimistossa. Johdon käynnillä käydään läpi laadunhallintaan ja yksikön muuhun arkeen liittyviä asioita. Käynneistä kirjoitetaan muistio, ja käynneistä nousevat teemat otetaan tarvittaessa kehittämistyön alle.

Aluepalvelujen itsearviointit tehdään joka vuosi. Itsearviointit tehdään moniammatillisesti kaikkien aluetoimistojen työryhmissä palvelujohtajan tai palvelupäällikön johdolla. Aluepalvelujen laaturyhmään kuuluu palvelujohtajan ja palvelupäällikön lisäksi edustus kaikista toiminnoista. Laadunhallinnan työhön pyritään osallistamaan mahdollisimman monia. Organisaation tasolla laadunhallinnasta vastaa asiantuntijayksikön palvelujohtaja.

Valtakunnalliset havainnot laadunhallintaan liittyen käydään läpi palvelutoiminnan laajennetussa johtoryhmässä vuosittain. Johtoryhmässä sovitaan tarvittavista kehittämistoimista.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun ja riskien hallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta varmennetaan toteuttamalla laadunhallintajärjestelmän mittareita sekä noudattamalla asiakasriskien hallinnan prosessia (liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi).

Palveluiden laatua ja turvallisuutta tarkastellaan vuosittain laadunhallintajärjestelmä mittarien osalta ja kolme kertaa vuodessa asiakasriskien hallinnan osalta.

Palvelutoiminnan asiantuntijayksikkö seuraa vuosittain riskien hallinnan toimivuutta, määrittelee kehittämistoimenpiteet sekä vastuut. Aluepalveluiden johtotiimi toimeenpanee kehittämistoimenpiteet.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman toteutumisen ja ajantasaisuuden vastuu on alueiden palvelujohtajalla. Omavalvontasuunnitelma jaetaan laatimisvaiheessa kaikille kommentoitavaksi. Omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan palveluliiketoiminnan kokouksessa kaikkien toimiston työntekijöiden kanssa. Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Uusille työntekijöille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta perehdyttämisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien seuranta toteutuu Pelastakaa Lapset ry:n palvelutoiminnan omavalvontaohjelman seurannan ja raportoinnin yhteydessä kvartaaleittain.

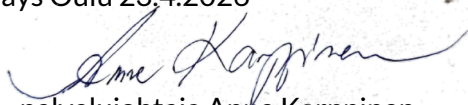
Pelastakaa Lapset ry:n palvelutoiminnan omavalvontaohjelma sekä omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä jokaisessa Pelastakaa Lapset ry:n aluetoimistossa, järjestön intrassa, Socfinder tietopalvelussa sekä Pelastakaa Lapset ry:n kotisivuilla.

Omavalvontaohjelman seurantahavainnoista ja tehdyistä toimenpiteistä kootaan kvartaaleittain raportit palveluittain ja niistä kootaan vuosittainen seurantaraportti. Raportit käsitellään palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. Koontiraportit ja vuosiraportti julkaistaan lisäksi Pelastakaa Lapset ry:n kotisivuilla sekä tiedotuskirjeessä asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille.

6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Oulu 23.4.2026



Allekirjoitus palvelujohtaja Anne Karppinen

Liitteet

Liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi

Liite 2. Pelastakaa lasten perhehoidon lääkehoitosuunnitelma

Liite 3. Lapsikohtainen lääkehoitosuunnitelma perhehoidossa