

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Pelastakaa Lapset ry**  
**Etelä-Suomen aluepalvelut**

päivitetty 6.8.2024

## Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
3. Palveluiden laadulliset edellytykset.....	5
4. Omavalvonnan toimeenpano .....	5
5. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	9
6. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
7. Palvelun sisällön omavalvonta .....	15
8. Asiakasturvallisuus .....	18
9. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	22
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	23

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

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

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi I Pelastakaa Lapset ry/Etelä-Suomen aluepalvelut, Helsinki  
Katuosoite Koskelantie 38  
Postinumero 00601 Postitoimipaikka Helsinki  
Nimi II Pelastakaa Lapset ry/Etelä-Suomen aluepalvelut, Turku  
Katuosoite Käsityöläiskatu 4 a  
Postinumero 20100 Postitoimipaikka Turku

### Palvelumuoto ja asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä

Adoptioneuvonnan, lastensuojelun perhehoidon, lastensuojelu-/sosiaalihuoltolain mukaisen tukiperhetyön ja lastensuojelulain mukaisen tukihenkilötyön palveluita lapsille ja perheille sekä lastensuojelun asiantuntijapalveluita hyvinvointialueille.

Esihenkilö aluejohtaja Martina Nilsson  
Puhelin 050 431 6824  
Sähköposti martina.nilsson@pelastakaalapset.fi

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 28.10.2013

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

#### Ostopalvelujen tuottajat

Ei ole

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

-

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä  Ei

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

#### Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Pelastakaa Lapset ry on järjestölähtöinen yksityinen sosiaalipalvelujen tuottaja.

Pelastakaa Lasten toiminta perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Tehtävämme on saada aikaan välittömiä 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 2020–2022 on hyväksytty liittokokouksessa keväällä 2019.

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

### Arvot ja toimintaperiaatteet

#### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat 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 sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Lastensuojelulaki 417/2007, Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 ja Adoptiolaki 22/2012. Yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679 säätelee 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. Aluetoimistolla on yhteys alueella kansalaistoimintaa tekeviin Pelastakaa Lapset ry:n paikallisyhdistyksiin.

### 3. Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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.

SHQS laatujärjestelmään kuuluvat itsearviointit, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, laatupoikkeamien seuranta, asiakaskyselyt ja -palautteet sekä johdon katselmukset. Lisäksi Pelastakaa Lapsilla on käytäntönä, että aluepalveluiden johtaja ja kehittämisspäällikkö kiertävät yksiköt kerran vuodessa keväisin.

Aluepalveluiden johtaja, palveluyksiköiden johtaja ja kehittämisspäälliköt yhteistyössä kotimaan ohjelman johtajan kanssa johtavat laatutyöskentelyä organisaatiotasolla. Laadunhallinnan ohjausryhmä suunnittelee, koordinoi sekä ohjeistaa yksiköiden laatutyöskentelyä ja jokaisen aluetoimiston johtaja vastaa oman toimistonsa laadunhallinnasta. Asiakastyötä tekevien työntekijöiden esihenkilöinä palveluvastaavat huolehtivat arjessa palveluiden toteutumisesta prosessikuvausten, laatulupausten ja tilaajan vaatimusten mukaisesti. Palveluvastaavien tehtävänä on käsitellä laatupoikkeamat säännöllisesti työntekijöiden kanssa.

### 4. Omavalvonnan toimeenpano

#### Riskienhallinta

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Tukiperhetoiminnassa keskeiset riskit ovat lapselle soveltumaton tukiperhe, sekä se, että lapsi tulee kaltoinkohdeksi tukiperheessään tai lapsen tukisuhde katkeaa suunnittelemattomasti.

Perhehoidossa keskeiset riskit ovat se, että lapsi tulee kaltoinkohdeksi sijaisperheessään, lapsi jää vaille turvallisia kiintymyssuhteita tai lapsi jää vaille tarvitsemiaan palveluja.

Adoptioeuvonnassa keskeiset riskit ovat lapselle soveltuvan adoptioperheen valinnan epäonnistuminen, jolloin lapsen etu ei toteudu. Lisäksi keskeinen riski on se, että lapsi, nuori, aikuinen adoptoitu, adoptioperhe tai syntymävanhempi eivät saa tarvitsemaansa tukea tai asiakas ei saa laadukasta lakisääteistä palvelua.

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

Korjaavina toimenpiteinä tukiperhetoiminnan riskienhallinnassa on sovittu olevan ongelmakohtien varhaisen puheeksi ottamisen ja käsittelyn kaikkien osapuolten kesken sekä muutoksen hakemisen ja lisätuen /-valmennuksen antamisen. 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. Sosiaalityöntekijät tekevät näissä tilanteissa lastensuojeluilmoituksen ja tarvittaessa ilmoituksen poliisille. Lapsen kanssa työskentely on näissäkin tilanteissa tärkeää.

Perhehoidossa lapsen kaltoinkohtelun tilanteissa turvaamme lapsen tilanteen välittämällä tieto tapahtuneesta lapsen vastuusosiaalityöntekijälle, jonka kanssa yhdessä voidaan arvioida tarvittavat toimenpiteet. Korjaavana toimenpiteenä teemme tutkintapyynnön poliisille ja käsittelemme tilanteen kaikkien osapuolten kesken. Mikäli perhehoidossamme oleva lapsi jää vaille turvallisia kiintymyssuhteita korjaavana toimenpiteenä työskentelemme tiiviimmin sijaisperheen kanssa. Työntekijöillämme on näissä tilanteissa mahdollisuus konsultoida lasten- tai nuorisopsykiatria ja ottaa yhteistyötahoja mukaan työskentelyyn. Ääritilanteissa arvioidaan, onko sijoitus lapsen edun mukainen. Mikäli lapsi jää vaille tarvitsemiaan palveluja teemme lausuntoja vauhdittaaksemme palveluihin pääsyä.

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 tiiviimmästä tukityöskentelystä perheen tarpeiden mukaan. Mikäli asiakas kokee, että hän ei saa laadukasta lakisääteistä palvelua korjaavana toimenpiteenä asiakastyön resurssi mietitään uudelleen ja työntekijä laatii henkilökohtaisen työsuunnitelman, jota myös noudattaa työn hallinnan tukena.

Lastensuojelun edunvalvonnassa suurin riski on, että edunvalvoja ei ole puolueeton. Tällaisessa tilanteessa korjaavana toimenpiteenä edunvalvoja muuttaa toimintatapaansa. Lapsen tietosuojaan vaarantuessa tietosuojaloukkauksen vuoksi edunvalvoja tekee ilmoituksen asianosaisille (lapselle), kunnan vastuusosiaalityöntekijälle, omalle esihenkilölle, juristille sekä kunnan tietoturavastaavalle.

Ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet on kuvattu yksityiskohtaisesti asiakasriskien hallinnan prosessikuvauksessa adoptioeuvonnan, tukiperhetoiminnan, perhehoidon ja lastensuojelun edunvalvonnan osalta.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Järjestössä on tunnistettu asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, jotka on kuvattu yksityiskohtaisesti kaikkien palvelujen kohdalta samaan asiakasriskien hallinnan prosessikuvaukseen. Ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet on niin ikään määritelty sekä toteutuneiden riskien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimenpiteet on kuvattu samassa asiakirjassa.

### **Riskienhallinnan työnjako**

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

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

Aluejohtaja 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.

Palveluvastaava 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.

Alue toimistossa 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.

Alue toimistoon 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 ohjeista**

- 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 alue toiminnan 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

### **Riskien tunnistaminen**

**Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä aluepalveluiden johtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaalle annettavan palvelun toteuttamisessa. Aluepalveluiden johtaja ilmoittaa asiasta kotimaan ohjelman johtajalle ja ko. alue toimiston johtajalle sekä järjestön juristille. Aluepalveluiden johtaja tekee ilmoituksen asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Aluepalveluiden johtajan tehtävänä on lisäksi huolehtia epäkohdan tai sen uhan korjaamisesta viipymättä. Aluepalveluiden johtajan on ilmoitettava aluehallintoviranomaisille, mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Joka toinen vuosi tehtävän riskikartoituksen tavoitteena on tunnistaa ja minimoida työpaikalla esiintyvät haittaa tai vaaraa aiheuttavat tekijät. 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, laatu poikkeamat ja riski?**

Asiakas, joka on tyytymätön Pelastakaa Lasten palveluihin tai kokee tullessaan väärinkohdeksi, voi tehdä reklamaation aluetoimistolle. Saatua palautte käsitellään aluetoimistossa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet epäkohtien poistamiseksi. Reklamaation käsittelyyn osallistuvat aluejohtaja, palveluvastaava 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 Lapsilta.

Aluehallintovirasto on Pelastakaa Lasten toimintaa valvova valtion viranomaisena. 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 viranomaisena tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Kun Pelastakaa Lasten palveluiden piirissä tehdään hallintopäätös (esimerkiksi adoptio neuvonnassa, kansainvälisessä adoptiopalvelussa), liitetään päätökseen valitusosoitus, jossa annetaan muutoksenhakuohjeet tehtyyn päätökseen.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

#### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Asiakasturvallisuutta parantaaksemme ja sen tilannetta seurataksemme keräämme kaikissa toiminnoissamme tietoa asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista. Tieto kerätään asiakastietojärjestelmän haitta- ja vaaratilanne lomakkeella. Lomakkeista tehdään kohteja ja analyyskejä sekä toimistoittain että toiminnoittain, jotta voidaan suunnitella ja toteuttaa tarvittavia 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.

#### **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 esihenkilösi tilanteen purkamiseksi ja jatkosuunnitelman tekemiseksi
- Käsittele tilanne asiakkaan ja muiden läsnäolijoiden kanssa.
- Tiedota huoltajaa/huoltajia ja hyvinvointialueen työntekijää



- Täyttä 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.
- Täyttä haitta- ja vaaratilanneilmoitus asiakastietojärjestelmässä

#### **Asiakas ei saa tarvitsemiaan tukipalveluita (psykiatria/sivistystoimi)**

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

#### **Asiakkaan tietoturva(a) vaarantui/rikottiin**

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

#### **Muu, mikä**

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

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

#### **Korjaavat toimenpiteet**

##### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

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.

##### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

## **5. Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

#### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Aluejohtaja Martina Nilsson, palveluvastaava Tuula Jattu ja assistentti Sari Ilvonen.

**Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):**

Etelä-Suomen aluepalveluiden aluejohtaja Martina Nilsson vastaa Etelä-Suomen aluetoimiston palvelukokonaisuudesta ja omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja toteutumisesta.

Puhelinnumero: 050 431 6824

Sähköposti; [martina.nilsson@pelastakaalapset.fi](mailto:martina.nilsson@pelastakaalapset.fi)

Osoite: Koskelantie 38, 00601 Helsinki

**Omavalvontasuunnitelman seuranta****Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on aluejohtajalla. Omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan henkilöstökokouksessa 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.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus****Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Pelastakaa Lasten palvelutoiminnan omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä jokaisessa Pelastakaa Lasten aluetoimistossa, järjestön intrassa, Socfinder tietopalvelussa sekä Pelastakaa Lasten kotisivuilla.

Omavalvonnan seurantahavainnot ja tehdyt toimenpiteet kootaan kvartaaleittain palveluyksikkötoiminnan ja aluepalveluiden tiimeihin ja ne käsitellään palvelutoiminnan ohjausryhmässä. Kvartaaleittain tehtävistä koontiraporteista laaditaan vuosittainen seurantaraportti, joka käsitellään palvelutoiminnan ohjausryhmässä. Koontiraportit ja vuosiraportti julkaistaan lisäksi Pelastakaa Lasten kotisivuilla sekä tiedotuskirjeessä asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille.

## 6. Asiakkaan asema ja oikeudet

**Palvelutarpeen arviointi****Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Adoptioeuvonnan asiakkaat ohjautuvat Pelastakaa Lapset ry:n palvelujen piiriin oma-aloitteisesti ja kunnan 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 puhelimitse 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, palveluvastaavalle tai aluejohtajalle, 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 asiakkaalle.

#### **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

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

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

#### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Adoptioeuvontaan tulevien perheiden kanssa laaditaan yhteistyössä palvelusuunnitelma ensimmäisessä tapaamisessa, jossa määritellään tulevien tapaamisten sisältö ja alustava aikataulu. Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Adoptioeuvontaprosessi on yhteistyöprosessi adoptioeuvonnan ja adoptioerheen kesken, jossa tavoitteena on antaa adoptioerheelle riittävästi tietoa adoptiosta ja samanaikaisesti arvioida ja valmentaa perhettä adoptiovanhemmuuteen. Adoptioerheet osallistuvat lukemalla ja kommentoimalla heistä laadittavaa selvitystä adoptioeuvontaprosessin loppuvaiheessa ennen kuin asiakirja lähetetään asiakkaan valitsemalle adoptiopalvelun antajalle tai Valviran adoptiolautakuntaan. Adoptioeuvonta-asiakkaalla on oikeus kommentoida kaikkia heistä kirjoitettavia lisäselvityksiä prosessin edetessä ja myöhemmin lapsen saavuttua perheeseen kirjoitettavia asiakirjoja ennen asiakirjojen saattamista lopulliseen muotoon.

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 tilanneen hyvinvointialueen sijaishuollon kanssa. Asiakassuunnitelmanneuvotteluun osallistuvat lapsi, lapsen huoltajat, sijaisvanhemmat, hyvinvointialueen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja Pelastakaa Lapset ry:n sosiaalityöntekijä. Perhehoidon tuesta tehdään myös vuosittain erillinen kirjallinen suunnitelma, 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.

### **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Pelastakaa Lasten kaikissa palveluissa asiakkaat ovat mukana tekemässä asiakas- tai palvelusuunnitelmaa, jolloin heille kerrotaan vaihtoehdoista.

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

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

## **Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)**

### **Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Lastensuojelulain mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma koskee Pelastakaa Lapset ry:n toiminnassa lastensuojelun perhehoitoa. Lapsen asiakassuunnitelma tehdään hyvinvointialueella ja se sisältää suunnitelman Pelastakaa Lasten perhehoidon tuesta. Lisäksi Pelastakaa Lasten 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.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

**Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toiminnoista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

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 palveluidensa suunnitelmassa, mm. tukiperhetoiminnassa lapsen toiveet tukiperheestä ja tekemisessä tukiperheessä. Asiakkaan osallistumista saamansa palvelun raportointiin vahvistetaan osallistavalla kirjaamisella.

**Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

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

**Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Pelastakaa Lapset ry:n perhehoidossa ei käytetä rajoittavia välineitä.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

**Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

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.

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

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 palveluvastaavalle, aluejohtajalle tai tämän esihenkilölle, Pelastakaa Lapset ry:n aluepalveluiden johtajalle. Asiakkaat voivat myös tehdä kantelun toiminnastamme palvelut ostaneelle hyvinvointialueelle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

## Asiakkaan osallisuus

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

**Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Valtakunnallisesti keräämme asiakaspalautetta kaikilta asiakasryhmiltä (lapset, huoltajat, tukiperheet, perhehoitajat ja kunnan työntekijät). Asiakaskyselyt lähetetään sähköpostitse kaikille sidosryhmille samanaikaisesti kerran vuodessa. Asiakaspalautetta kerätään myös välittömästi asiakkuuden päättyessä. Palautteet käsitellään valtakunnallisesti aluepalveluiden laatukokouksessa aluejohtajien, aluepalveluiden johtajan ja kehittämispäällikön kanssa yhdessä sekä aluetoimistokohtaisesti laatu tapaamisilla. Käsittelyn yhteydessä sovitaan tarvittavista korjaustoimenpiteistä 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.

**Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

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, palveluvastaavan johdolla tai toimintokohtaisissa tiimeissä ja sen pohjalta pyritään jatkuvasti kehittämään asiakastyötä.

Valmennuksesta ja täydennyskoulutuksesta kerättävää palautetta käytetään hyväksi valmennusta 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:

Etelä-Suomen aluepalveluiden aluejohtaja Martina Nilsson

Koskelantie 38, 00601 Helsinki

puh. 050 431 6824, [martina.nilsson@pelastakaalapset.fi](mailto:martina.nilsson@pelastakaalapset.fi)

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

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

Toimintaa toteutetaan koko Etelä-Suomen aluepalveluiden alueella. Yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimen verkkosivuilla. Etelä-Suomen aluepalvelut toimii Uudenmaan (Helsinki, Vantaa-Kerava, Länsi-Uusimaa, Keski-Uusimaa, Itä-Uusimaa), Varsinais-Suomen, Päijät-Hämeen, Kymenlaakson hyvinvointialueilla ja Ahvenanmaalla.

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta: <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>, jonka kautta sähköinen yhteydenottolomake, 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.

### **Miten yksikön toimintaa koskevat 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 vaatimien viranomaisen antamaa aikarajaa

## **7. Palvelun sisällön omavalvonta**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

#### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Palvelumme ovat asiakkaan hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevia toimintoja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelumme ovat osa hyvinvointia tukevaa palvelusuunnitelmaa, joka tehdään hyvinvointialueella.

#### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Lasten liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaa tuetaan osana tukiperhe- ja perhehoitopalvelujemme toteutusta.

#### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Tavoitteiden toteutumista seurataan yhteistyössä hyvinvointialueen lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa säännöllisesti vuosittain toteutuviissa asiakassuunnitelmapalaverissa.

## Ravitsemus

**Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty? Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?**

Pelastakaa Lasten aluetoimistoissa tuotettavat palvelut eivät toteudu laitousyksiköissä.

Lastensuojelun perhehoidossamme lasten riittävä ravitsemuksen taso huomioidaan keskusteluissa sijaisperheen kanssa. Lastensuojelun perhehoidon omavalvontaa toteutetaan säännöllisillä kotikäynneillä sijaisperheisiin, yhteistyössä toimeksiantosopimuksen tehneen hyvinvointialueen kanssa. Perhehoidossa olevaa lasta kuullaan tapaamalla häntä kotikäyntien yhteydessä kahden kesken, jolloin käydään keskustelua mm. hänen kokemuksistaan ja mielipiteistään perheen ruokatottumuksista.

Vastaavasti käymme keskustelua adoptiolasten ravitsemuksesta ja siihen mahdollisesti liittyvistä haasteista adoptiovanhempien kanssa.

Tukiperhevalmennukseen kuuluvilla kotikäynneillä sekä tukisuhdesuunnitelmissa keskustellaan tukiperheen kanssa lasten ravitsemukseen liittyvistä asioista kuten mahdollisista allergioista, syömiseen liittyvistä haasteista ja tukiperheen ja lasten ruokailutottumuksista. Lisäksi tukiperheillä, lapsilla ja heidän vanhemmillaan on mahdollisuus antaa palautetta tukiperheviikonlopuista.

## Hygieniakäytännöt

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**

Pelastakaa Lasten aluepalveluissa tuotettavat palvelut eivät toteudu laitousyksiköissä.

Sijais-, adoptio- ja tukiperheiden valmennuksessa ja arvioinnissa käsitellään hygienia-asioita. Ennen perheen hyväksymistä toimintaamme perheisiin tehdään kotikäynti, jolloin arvioidaan kodin hygienia- ja siisteystasoa.

**Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Ohjeistamamme sijais- ja tukiperheitä noudattamalla THL:n ohjeita käsihygieniasta ja maskin käytöstä.

**Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Ei koske Pelastakaa Lapset ry:n aluepalveluissa tuotettavia palveluita.

**Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Ei koske Pelastakaa Lapset ry:n aluepalveluissa tuotettavia palveluita.

## Terveyden- ja sairaanhoito

**Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Pelastakaa Lasten aluetoimistoissa tuotettavat palvelut eivät toteudu laitousyksiköissä.

Tukiperhetoiminnassa tukiperhevanhemmat sitoutuvat tuettavan lapsen kiireelliseen ja kiireettömään sairaan- ja terveydenhoitoon. Pääsääntöisesti tukiperheviikonloppu keskeytetään, jos lapsi sairastuu.



Huoltajan kanssa on tehty kirjallinen lääke- ja pistoshoitosopimus, jos lapsella on pitkäaikainen lääkitys. Tukiperhevanhemman kanssa käydään läpi lääkehoidon ohjeistukset tukiperhesijoituksen alkaessa ja tarvittaessa tuen aikana.

Tukiperheitä ohjeistetaan toimimaan hätätilanteissa oman hyvinvointialueen palveluiden mukaisesti. Tukiperhetoiminnan valmennuksessa käydään läpi ilmoitusvelvollisuus akuuteista tilanteista hyvinvointialueen vastuusosiaalityöhön, lapsen huoltajille sekä Pelastakaa Lapset ry: työntekijälle. Tukiperheet ottavat hätätilanteessa yhteyden 112 hätänumeroon ja sitä kautta tarvittaessa sosiaalipäivystykseen.

Perhehoidossa perhehoitajat sitoutuvat toimeksiantosopimuksessa hyvinvointialueen kanssa sijoitetun lapsen kiireelliseen ja kiireettömään sairaan- ja terveydenhoitoon. Perhehoidossa olevan lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan lapsen tarvitseman tilapäisen tai jatkuvan lääkehoidon toteuttamisen ja seuraamisen edellyttämät toimet ja vastuut. Perhehoitajan kanssa kerrataan lääkehoidon ohjeistukset sijoituksen yhteydessä ja tarvittaessa tuen aikana. Perhehoitajia ohjeistetaan toimintaan hätätilanteissa oman hyvinvointialueen palveluiden mukaisesti. Perhehoitajan valmennuksessa käydään läpi ilmoitusvelvollisuus akuuteista tilanteista hyvinvointialueen vastuusosiaalityöhön, sijoitetun lapsen huoltajille sekä tuen tarjoajalle.

Adoption vahvistamisen jälkeen adoptiovanhemmat ovat adoptoidun lapsen huoltajia ja vastaavat lapsen terveydenhoidosta huoltajana.

#### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Pelastakaa Lasten aluepalveluissa tuotettavat palvelut eivät toteudu laitousyksiköissä.

Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta ei ole järjestöllä, vaan palveluita ostavalla hyvinvointialueella.

#### **Lääkehoito**

##### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Pelastakaa Lasten aluepalveluissa tuotettavat palvelut eivät toteudu laitousyksiköissä.

Ei ole tarjoamissamme palveluissa tarpeellista.

##### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Pelastakaa Lasten aluepalveluissa tuotettavat palvelut eivät toteudu laitousyksiköissä.

Ei ole tarjoamissamme palveluissa tarpeellista.

#### **Monialainen yhteistyö**

##### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Hyvinvointialueen lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on vastuu asiakassuunnitelmapalaverin kutsumisesta 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.

## 8. Asiakasturvallisuus

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

**Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?**

Pelastakaa Lasten aluetoimistoissa tuotettavat palvelut eivät toteudu laitousyksiköissä.

### Henkilöstö

#### Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa toimipisteissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

#### Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Etelä-Suomen aluepalveluissa työskentelee yhteensä 24 henkilöä, joista 17 Helsingissä ja 7 Turussa.

Tukiperhetoiminnassa työskentelee 1 palveluvastaava (sosiaalityöntekijän pätevyys), 2 sosiaalityöntekijää (molemmilla sosiaalityöntekijän pätevyys), 3 sosiaaliohjaajaa (kaikilla sosionomi AMK pätevyys) sekä 1 assistentti.

Adoptio- perhehoitotoiminnassa työskentelee 1 palveluvastaava (sosiaalityöntekijän pätevyys), 7 sosiaalityöntekijää (kaikilla sosiaalityöntekijän pätevyys), 1 sosiaalityön asiantuntija, 5 perheohjaajaa (3 sosionomi AMK, 1 toimintaterapeutti AMK ja 1 filosofian maisteri) ja 2 assistenttia

Aluepalveluiden hallinnollinen työ hoidetaan kahdessa valtakunnallisessa assistenttipoolissa, joista toinen hoitaa tukiperhetoiminnan ja toinen adoptioeuvonnan ja perhehoidon sekä asiantuntijapalveluiden hallintoa. Etelä-Suomen aluepalveluissa työskentelee 3 assistenttia valtakunnallisissa tiimeissä.

Etelä-Suomen aluepalveluiden aluejohtajana toimii Martina Nilsson, joka on VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja hänellä on johtamisen erikoisammattitutkinto JET.

#### Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia koskevat samat kelpoisuusvaatimukset kuin toimen vakinaista haltijaakin. Vuosilomien ajaksi ei palkata sijaisia, mutta sitä pidempiin poissaoloihin palkataan sijainen.

#### Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Vastuu henkilöstövoimavarojen riittävydestä on aluejohtajalla. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä tarkkaillaan jatkuvana toimintana ja tarvittaessa palkataan lisähenkilökuntaa. Arviointia tekevät aluejohtaja ja palveluvastaava yhdessä.

#### Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

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

## **Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat 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. Ohjeistuksesta neuvotaan rekrytointiprosessin suunnitteluun, hakijoiden haastatteluun ja valintapäätöksen tekemiseen yhteistyössä esihenkilön kanssa sekä työsuhteen käynnistämiseen liittyviä asioita.

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

#### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Avoimena olevaan tehtävään rekrytoidaan tehtävän vaativan pätevyyden omaava henkilö. Pätevyysvaatimus esitetään hakuilmoituksessa. Adoptioneuvonnassa pätevyysvaatimuksena on laillistettu sosiaalityöntekijä. Perhehoidossa työskentelee tehtävästä riippuen laillistettuja sosiaalityöntekijöitä ja sosionomeja (perheohjaajan tehtävä). Työryhmissä työskentelee perhe- ja toimintaterapeutteja. Terapiaosaaminen katsotaan rekrytoinneissa eduksi. Tukiperhetyössä pätevyysvaatimus on laillistettu sosionomi. Assistentin työtehtävässä tradenomin koulutus. Työhaastattelussa selvitetään henkilön soveltuvuus ja tarkistetaan pätevyyden osoittama todistus. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaiset pätevyydet tarkistetaan myös Suosikki-rekisteristä. Ennen valintapäätöksen tekemistä sovitetaan hakijan valitsemille suosittelijoille. Uusi työntekijä esittää työnantajalle rikosrekisteriotteen ja allekirjoittaa Pelastakaa Lapset ry:n oman sitoumuksen lasten suojelemiseksi ennen työsuhteen allekirjoittamista.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Järjestöllä on käytössä perehdytysohje ja siihen liittyvä seurantalomake. Aluepalveluissa perehdytyksestä vastaa aluejohtaja, joka jakaa perehdytysvastuuta palveluvastaavalle ja myös muille työntekijöille. Perehdytyksen järjestön organisatorisiin ja hallinnollisiin asioihin ja aluepalveluun antaa aluejohtaja. Käytännön työhön perehdytyksestä huolehtivat palveluvastaava ja vastaavaa työtä toimistossa tekevät työntekijät. Perehdytys on myös säännöllistä keskustelua työn tekemisen rakenteista ja työn sisällöstä.

#### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Henkilökunnalla on mahdollisuus hakea erilaisiin koulutuksiin ja koulutushakemuksiin suhtaudutaan myönteisesti. Vakituksella henkilöstöllä on mahdollisuus saada taloudellista ja työajallista korvausta pitkiin koulutuksiin (esim. terapia- ja työnohjaajakoulutus), mikäli ne hyödyttävät häntä hänen työtehtävissään. Lyhyet täydennyskoulutukset voi päättää palveluvastaava. Pitkät koulutukset päättää aluejohtaja yhteistyössä aluepalvelujen johtajan kanssa. Pitkään koulutukseen päässeen

työntekijän kanssa tehdään sopimus, jossa hän sitoutuu olemaan työssä Pelastakaa Lapset ry:n organisaatiossa kaksi vuotta koulutuksen päättymisen jälkeen. HR-järjestelmässä ylläpidetään koulutusrekisteriä, johon kirjataan kaikki henkilöstön koulutukset. Esihenkilö keskustelee työntekijöiden kanssa heidän toiveistaan täydennyskoulutuksesta säännöllisesti pidettävissä kehityskeskusteluissa, ellei toive ole tullut työntekijältä kehityskeskustelujen välissä. Kehityskeskustelut henkilökunnan ja esihenkilön välillä pidetään kerran vuodessa. Ammattitaidon ja osaamisen kehittymistä seurataan arkisessa työssä ja palaute annetaan välittömästi tai viimeistään kehityskeskustelussa.

### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

**Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).**

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä aluepalveluiden johtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaalle annettavan palvelun toteuttamisessa. Aluepalveluiden johtaja ilmoittaa asiasta kotimaan ohjelman johtajalle ja ko. aluepalvelun aluejohtajalle sekä järjestölakimiehelle. Aluepalveluiden johtaja tekee ilmoituksen asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Aluepalveluiden johtajan tehtävänä on lisäksi huolehtia epäkohdan tai sen uhan korjaamisesta viipymättä. Aluepalveluiden johtajan on ilmoitettava aluehallintoviranomaisille, mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

### Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Aluepalveluiden työntekijöiden käytössä on älypuhelimet ja kannettavat tietokoneet, joiden tietoturvasäilytyksestä on ohjeistettu tietoturvaliiketoimintakäytäntöasiakirjassa, 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 yllä pidetään työryhmässä, johon kuuluu mm. aluepalveluiden kehittämispäällikkö ja työryhmää vetää tietosuojapäällikkö.

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

Tietoturvaliiketoimintakäytäntö ja tietoturvaohje on laadittu 13.5.2013 ja se on päivitetty viimeksi 18.1.2024. 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.

### Toimitilat

#### Tilojen käytön periaatteet

Pelastakaa Lapset ry:n Etelä-Suomen aluetoimisto sijaitsee Pelastakaa Lapset ry:n Tiukula-talon toisessa kerroksessa, jossa toimiston käytössä on yhdellä käytävällä 6 työhuonetta, joista 5 on kalustettu kahden hengen työtilaksi ja yksi yhden hengen työtilaksi. Lisäksi on 1 kuuden hengen avotyötila. Työhuoneissa työskentelevät asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät, assistentit, palveluvastaavat ja aluejohtaja. Avotilassa työskentelee 2 sosiaalityöntekijää, sosiaalityön asiantuntija ja 3 perheohjaajaa. Tiukula-talon ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee asiakastapaamistilat.

Turun toimipiste sijaitsee omassa vuokrahuoneistossa, jossa on 7 työhuonetta, iso kokoushuone ja keittiö. Kolmella työntekijällä on käytössään oma huone ja 4 työntekijää on jaetuissa huoneissa. Asiakkaat vastaanotetaan joko omassa työhuoneessa tai neuvotteluhuoneessa, joka on suunniteltu käytettävän myös asiakastapaamisiin. Asiakkaita tavataan myös heidän omassa asuinympäristössään. Asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu kaikessa työskentelyssä.

Tiukula-talossa asiakkaat odottavat tapaamisen alkamista aulatilassa, jossa on mahdollisuus käydä wc:ssä. Talossa on inva-wc jokaisessa kerroksessa. Kerrosten välillä on mahdollisuus liikkua hissillä. Turun toimipisteessä asiakkaat odottavat tapaamisen alkamista odotustilassa, jossa heidän on mahdollista käyttää wc:tä.

Tiukula-talossa on mahdollisuus järjestää asiakkaille koulutustilaisuuksia, valmennus- ja vertaisryhmiä sekä erilaisia virkistystapahtumia talon monitoimitilassa ja muissa neuvottelutiloissa. Monitoimitilaan mahtuu 100 henkilöä ja se muuntuu helposti monenlaisiin tarpeisiin. Tiukula-talossa on käytössä myös viisi erikokoista neuvottelutilaa palaverien ja tapaamisten järjestämiseen.

Turun toimipisteessä on käytettävissä neuvottelutila, jossa voidaan järjestää asiakastapaamisia, erilaisia kokouksia ja koulutuksia.

### **Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Etelä-Suomen aluepalveluiden tiloissa Tiukula-talossa on käytössä hälytyslaitteet, kulunvalvonta ja videovalvontajärjestelmä.

Turun toimipisteessä on käytössä hälytyslaitteet.

### **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.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

#### **Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Käytössämme ei ole terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

#### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?**

Käytössämme ei ole terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

#### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Käytössämme ei ole terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

## 9. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### Asiakastyön kirjaaminen

#### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilökunta käy vuosittain palvelukohtaisen kirjaamisvalmennuksen ja kirjaamisesta käydään jatkuvaa keskustelua asiakastyön tiimeissä. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu kirjaamisvalmennusvideon katsominen.

#### Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

#### Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

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

#### Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Pelastakaa Lapset ry:n henkilökunnan ja harjoittelijoiden tietoturva- ja tietosuojasaamisesta varmistetaan riittävällä perehdytyksellä, koulutuksella ja ohjeistuksella. Tietosuoja-asioita käsitellään yhteisissä palaverissa ja tarvittaessa henkilökohtaisissa keskusteluissa esihenkilön kanssa. Myös juristikonsultaatiot ovat henkilökunnan käytettävissä. Pelastakaa Lapset ry:llä on käytössä tietoturvapoliittikka- ja käyttäjän tietoturvaohje sekä henkilötietojen käsittelyohje. Jokainen työntekijä osallistuu vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutukseen.

### Tietosuojasta vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Johtaja, kotimaan ohjelma Riitta Hyytinen

puh. 050 431 0094

[riitta.hyytinen@pelastakaalapset.fi](mailto:riitta.hyytinen@pelastakaalapset.fi)

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juristi Maria Haarajoki

puh. 050 417 8972

[maria.haarajoki@pelastakaalapset.fi](mailto:maria.haarajoki@pelastakaalapset.fi)

Koskelantie 38, 00610 Helsinki

#### Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 6.8.2024

Allekirjoitus aluejohtaja Martina Nilsson