

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Pelastakaa Lapset ry**  
**Pohjois-Suomen aluepalvelut**

päivitetty 9.1.2025

## Sisällysluettelo

<b>1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....</b>	<b>3</b>
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	5
<b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....</b>	<b>6</b>
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.1</b>
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.3</b>
<b>4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ...</b>	<b>17</b>
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	20
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	20
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	20
<b>5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....</b>	<b>22</b>
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	22
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	22
<b>6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen .....</b>	<b>23</b>
Liitteet	

## 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/Pohjois-Suomen aluepalvelut, Oulu
SOTERI-rekisteröintinumero, Oulu OID-tunnus: 1.2.246.10.1167881.10.11	
Katuosoite	Rantakatu 3
Postinumero	90100
Postitoimipaikka	Oulu

#### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 23.1.2014

#### Vastuhenkilö

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

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Adoptioneuvonnan, lastensuojelun perhehoidon, lastensuojelu-/sosiaalihoitolain mukaisen tukiperhetyön ja lastensuojelulain mukaisen tukihenkilötyön 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.

Pohjois-Suomen aluepalvelut tuottavat palveluita Kainuun, Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueilla.

#### Toiminta-ajatus

Pelastakaa Lapset ry on järjestölähtöinen yksityinen sosiaalipalvelujen tuottaja.

Pelastakaa Lasten 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 2020–2022 on hyväksytty liittokokouksessa keväällä 2019.

Pelastakaa Lapset ry:n aluetoimistoissa toteutettavia palveluita ovat sosiaalihoitolaian ja lastensuojelulain mukainen tukiperhetoiminta, lastensuojelulain mukainen tukihenkilötoiminta, adoptiolain mukainen adoptioeuvonta, perhehoitolaian mukainen perhehoito sekä lastensuojelulain ja perhehoitolaian 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

Pelastakaa Lasten toimintaa ohjaavat arvot ovat:

- **VASTUULLISUUS:** Olemme tilivelvollisia tukijoille, kumppaneille ja ennen kaikkea lapsille, otamme henkilökohtaisen vastuun voimavarojen tehokkaasta käytöstä ja tavoitteiden saavuttamisesta.
- **MÄÄRÄTIEOISUUS:** 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 suorasekäisiä 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 sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki sosiaalihoillon ammattihenkilöistä 817/2015, Laki sosiaalihoillon asiakasasiakirjoista 254/2015, Sosiaalihoitolaiki 1301/2014, Lastensuojelulaki 417/2007, Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 ja Adoptiolaki 22/2012. Yleinen tietosuoja-asetus (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. Aluetoimistolla on yhteys alueella kansalaistoimintaa tekeviin Pelastakaa Lapset ry:n paikallisyhdistyksiin.

### Menettelytavat kun tarjotaan palveluita asiakkaille

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. 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 tilanteen hyvinvointialueen sijaishuollon kanssa. Asiakassuunnitelmaneevotteluun 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.

## 1.4 Päiväys

### **Omaavontasuunnitelman päiväys ja versiomerkintä**

9.1.2025, versiomerkintä 9.1.2025

## 2. Omaavontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

### **Omaavontan suunnitteluun ovat osallistuneet:**

Aluejohtaja Anne Karppinen ja palveluvastaava Maarit Ahola sekä järjestön aluepalveluiden aluejohtajat. Koko työyhteisö osallistuu omaavontasuunnitelman arviointiin ja antavat siitä palautetta.

### **Omaavontan suunnittelusta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa:**

Pohjois-Suomen aluejohtaja Anne Karppinen vastaa Pohjois-Suomen aluepalveluiden palvelukokonaisuudesta ja omaavontasuunnitelman päivittämisestä ja toteutumisesta.

Puhelinnumero: 040 7747 663

Sähköposti; [anne.karppinen@pelastakaalapset.fi](mailto:anne.karppinen@pelastakaalapset.fi)

Osoite: Rantakatu 3, 90100 Oulu

### **Omaavolventa suunnitelman hyväksyy:**

Pohjois-Suomen aluepalveluiden omaavolventasuunnitelman hyväksyy aluejohtaja Anne Karppinen.  
Aluepalveluiden omaavolventasuunnitelman hyväksyy aluepalveluiden johtaja Kristiina Mattinen.

Puhelinnumero: 040 838 4040

Sähköposti: [kristiina.mattinen@pelastakaalapset.fi](mailto:kristiina.mattinen@pelastakaalapset.fi)

Osoite: Koskelantie 38, 00601 Helsinki

### **Omaavolventasuunnitelman julkisuus**

Pelastakaa Lasten palvelutoiminnan omaavolventaohjelma sekä omaavolventasuunnitelmat ovat nähtävillä jokaisessa Pelastakaa Lasten aluetoimistossa, järjestön intrassa, Socfinder tietopalvelussa Palse.fi-portaalissa sekä Pelastakaa Lasten kotisivuilla. Henkilöstön kanssa käydään omaavolventasuunnitelma läpi vuosittain, uusien perehdyttämisessä ja aina kun omaavolventasuunnitelmaa on päivitetty.

Omaavolvonnan seurantahavainnot ja tehdyt toimenpiteet kootaan kvartaaleittain palveluittain 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.

## **3. Palveluyksikön omaavolvonnan 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 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.

#### **3.2.2 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta**

Pohjois-Suomen aluepalveluiden valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta- ja suunnitelmasta vastaa aluejohtaja. Aluepalveluissa valtakunnallisesti valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta- ja suunnitelmasta vastaa aluepalveluiden johtaja.

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

Vastuu henkilöstövoimavarojen riittävydestä on aluejohtajalla. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä tarkkaillaan jatkuvana toimintana ja tarvittaessa palkataan lisähenkilökuntaa. Arviointia tekevät aluejohtaja ja palveluvastaava 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. Vuosilomien ajaksi ei palkata sijaisia, mutta sitä pidempiin poissaoloihin palkataan sijainen.

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 käytössä SHQS laadunhallintajärjestelmä. Pelastakaa Lapset ry:n aluepalvelut on saanut ulkoisen laaduntunnustuksen tukiperhetoimintaan, perhehoitoon ja adoptioneuvontaan 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, sovituilla toimintatavoilla ja niiden seurannalla pyritään varmistamaan, että asiakas saa kaikissa järjestön palveluissa hyvää palvelua.

SHQS laatujärjestelmään kuuluvat itsearvioinnit, 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 kehittämisspäällikköt 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.

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

Aluepalveluissa on tunnistettu asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä kaikissa toiminnoissa (tukiperhetoiminta, perhehoito, adoptioneuvonta 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 kaltoinkohdelluksi tukiperheessään tai lapsen tukisuhde katkeaa suunnittelemattomasti.

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

Adoptioneuvonnassa 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, riittävillä asiakastyön resursseilla, jatkuvalla täydennyskoulutuksella, laadukkaalla ennakkovalmennuksella, huolellisella sijoitusprosessilla, ajantasaisella tuen suunnitelmilla, asiakasprosessikuvausten noudattamisella ja asiakastyön ohjauksella. Henkilöstö käy vuosittain tietoturva ja tietosuojaja-, 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. Tukiperhetyöntekijät 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 tutkintapyyntöä 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.

Adoptioneuvonnassa suurimpana riskinä on, että lapselle valitaan hänen tarpeisiinsa soveltumaton perhe. Korjaavana toimenpiteenä tarjoamme tällöin adoptioerheelle enemmän tukea ja tarvittaessa ohjaamme lastensuojelupalveluiden piiriin. Tarjoamme myös yhteistyötä lastensuojelulle adoptioasiantuntijana. Adoptioneuvonnan asiakkaiden jäädessä ilman tarvitsemaansa palvelua teemme korjaavana toimenpiteenä tuen tarpeen kartoituksen ja sovimme tiiviimmistä tukityöskentelyä 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 tietosuojan vaarantuessa tietosuojaloukkauksen vuoksi edunvalvoja tekee ilmoituksen asianosaisille (lapselle), kunnan vastuusosiaalityöntekijälle, omalle esihenkilölle, juristille sekä kunnan tietoturvavastaavalle.

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

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Järjestössä on tunnistettu asiakasturvallisuuden 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

Pelastakaa Lapset ry:n Pohjois-Suomen aluepalveluiden tilat sijaitsevat Oulussa. Aluepalveluiden tiloissa on 3 avokonttorisalia, 3+1 koulutus-/neuvottelutilaa ja keittiö/henkilökunnan sosiaalitila, odotusaula, 5 vessaa (joista 1 inva-WC), siivouskomero sekä varastotila. Toimisto sijaitsee katutasossa.

Asiakkaat odottavat tapaamisen alkamista aulatilassa ja heidät vastaanotetaan kokoustilassa. Tiloissa on mahdollisuus järjestää asiakkaille koulutustilaisuuksia, valmennus- ja vertaisryhmiä. Toisen kerroksen koulutustilaan mahtuu n. 20 henkilöä.

Asiakkaita tavataan myös heidän omassa asuinympäristössään. Asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu kaikessa työskentelyssä.

Pohjois-Suomen aluepalveluiden tiloissa on käytössä kiinteistön 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. Henkilökunta käy vuosittain palvelukohtaisen kirjaamisvalmennuksen ja kirjaamisesta käydään jatkuvaa keskustelua asiakastyön tiimeissä. 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 tieto-suojaosaamisesta 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. Jokainen työntekijä osallistuu vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutukseen.

Aluepalveluiden toiminnoille (adoptioneuvonta, perhehoito, tukiperhehoiminta) on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

#### **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

### **3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Aluepalveluiden työntekijöiden käytössä on älypuhelimet ja kannettavat tietokoneet, joiden tietoturvasuojauksesta on ohjeistettu tietoturvapoliittika-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 yllä pidetään työryhmässä, johon kuuluu mm. aluepalveluiden kehittämisspäällikkö ja työryhmää vetää tietosuojapäällikkö.

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

Tietoturvapoliittika 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 tietoturvasuojassa.

### **3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt**

Henkilöstö noudattaa yleisiä valtakunnallisia hygieniaohteita. Toimitiloissa on käytettävissä käsihuuhdetta sekä kasvomaskeja.

Henkilökunnalla on mahdollisuus kausi-influenssarokotteeseen työterveyshuollosta.

Työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida työterveyshuoltoa mahdollisissa infektioiden torjuntaa koskeissa 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 hygieniasuhteet ja siisteystasoa.

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

### **3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma perhehoidossa**

Lääkehoitosuunnitelmaa ei ole muissa toiminnoissa (adoptio- ja tukiperhehoito) kuin perhehoidossa. Pelastakaa Lapset ry on laatinut lääkehoitosuunnitelman perhehoitoon (liite 2).

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

hallintotehtävistä. Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa lääkehoito pohjautuu asiakaskohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoitoon liittyvät vastuut määritellään perhehoidon toimeksiantosopimuksessa. Perhehoitajalta ei edellytetä sosiaali- tai terveysalan koulutusta. Hyvinvointialue vastaa perhehoidon valvonnasta.

Lääkehoitosuunnitelma on Pelastakaa Lasten lääkehoitoa toteuttavien sijaisvanhempien työväline turvallisen lääkehoidon osa-alueiden määrittämiseen ja hallintaan. Lääkehoitosuunnitelman avulla Pelastakaa Lasten aluepalveluissa kehitetään lääkehoidon prosessia ja lisätään ymmärrystä lääkitysturvallisuudesta. Lääkehoitosuunnitelma on laadunhallinta-asiakirja ja lääkehoidon prosessia ohjaava toimintaohje. Myös lääkehoitoon perehdyttämisessä lääkehoitosuunnitelmalla on merkittävä rooli. Sosiaalihuollossa lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelman pyrkimys on ohjata kunkin lääkehoitoa toteuttavan Pelastakaa Lasten perhehoitajan itsenäiseen riskienhallinta-ajatteluun ja parantaa lääkitysturvallisuuskulttuuria.

Pelastakaa Lasten perhehoidon toimintaa koskeva lääkehoitosuunnitelma on laadittu Pelastakaa Lasten ylilääkärin, aluepalveluiden kehittämispäällikön ja johtajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain.

Aluepalveluissa perhehoidossa olevalle lapselle nimetään vastuutyöntekijät Pelastakaa Lapsilla. Työntekijät vastaavat yhdessä perhehoitajan, lapsen vanhemman kanssa sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa siitä, että lapsen asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä tarkistetaan myös lapsikohtainen lääkehoitosuunnitelma.

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

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 riittävyden ja osaamisen varmistaminen

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.

### Pohjois-Suomen aluepalveluiden henkilöstön määrä ja rakenne

Pohjois-Suomen aluepalveluissa työskentelee 13 henkilöä. SHL- ja LS-tukiperhetyössä työskentelee 5 sosiaaliohjaajaa (sosionomi AMK). Adoptiotoiminnassa työskentelee 2 sosiaalityöntekijää (YTM). Perhehoidossa työskentelee kolme sosiaalityöntekijää (YTM) ja 2 perheohjaajaa (sosionomi AMK).

Sosiaalityöntekijät sekä perhehoidossa että adoptiossa (3) toimivat myös lastensuojelun edunvalvojina ja tuottavat asiantuntijapalveluita hyvinvointialueille.

Lisäksi Pohjois-Suomen aluetoimistossa työskentelee yksi assistentti, palveluvastaava (YTM ja lähiesihenkilötyön tutkinto) ja aluejohtaja (sosiaalityöntekijä, työnohjaaja ja johtamisen erikoisammattitutkinto). Aluepalvelujen hallinnollinen työ hoidetaan kahdessa valtakunnallisessa assistenttipoolissa, joista toinen pooli hoitaa tukiperhetoiminnan ja toinen pooli adoptioneuvonnan ja perhehoidon hallintoa. Pohjois-Suomen aluepalveluissa työskentelee yksi assistentti valtakunnallisissa pooleissa, joka hoitaa myös aluetoimistomme muita avustavia tehtäviä.

### **Sijaisten käytön periaatteet**

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

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan**

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

### **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. Ohjeistuksesta neuvotaan rekrytointiprosessin suunnittelemiseen, hakijoiden haastattelemiseen ja valintapäätöksen tekemiseen yhteistyössä esihenkilön kanssa sekä työsuhteen käynnistämiseen liittyviä asioita.

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

Avoinna 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). Työryhmissä työskentelee perhe- ja toimintaterapeutteja. 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 soitetaan hakijan valitsemille suosittelemille. 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 aluejohtaja, joka jakaa perehdytysvastuuta palveluvastaavalle ja myös muille työntekijöille. Perehdytyksen järjestön organisatorisiin ja hallinnollisiin asioihin ja aluepalveluun antaa joko palveluvastaava tai aluejohtaja. Käytännön työhön perehdytyksestä huolehtivat palveluvastaava ja vastaavaa työtä toimistossa tekevät työntekijät. Perehdytys on myös säännöllistä keskustelua työn tekemisen rakenteista ja työn sisällöstä.

Henkilökunnalla on mahdollisuus hakea erilaisiin koulutuksiin ja koulutushakemuksiin suhtaudutaan myönteisesti. Vakituksella henkilöstöllä on mahdollisuus saada taloudellista ja työajallista korvausta pitkiin koulutuksiin, 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.

### 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 palveluidensa suunnitelmissa, mm. tukiperheteroiminnassa 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 kohdetaan 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 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**

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 laatutapaamisilla. Käsitelyn 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.

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:

Pohjois-Suomen aluepalveluiden aluejohtaja Anne Karppinen

Rantakatu 3, 90100 Oulu puh. 040 774 7663, anne.karppinen@pelastakaaalapset.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 Pohjois-Suomen aluepalveluiden alueella. Pohjois-Suomen aluepalveluiden hyvinvointialueiden ajantasaiset sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden kotisivuilta ja hakukoneilta ja asioida voi joko sähköisesti tai puhelimitse:

POHDE: <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/?area=#Yhteystiedot>

LAPPI: <https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

KAINUU: <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaaliasiavastaava>

KESKI-POHJANMAA: <https://soite.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

### **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.

### **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

### **Asiakkaiden lakisääteiset asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelmat**

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 sijaisperhemme on valmennettu PRIDE-valmiuksiin perustuvassa ennakkovalmennuksessa. Sijaisperheet sitoutuvat suojelemaan ja hoivaamaan lasta, tukemaan hänen yksilöllistä kehitystään, tukemaan lapsen suhteita syntymävanhempiansa 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.

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 palvelusuunnitelma ensimmäisessä tapaamisessa, jossa määritellään tulevien tapaamisten sisältö ja alustava aikataulu. Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. 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 valitsemalle adoptiopalvelun antajalle tai Valviran 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. Asiakassuunnitelmaneeuvotteluun 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.

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



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 30 a §)**

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.

## **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 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. aluetoimiston aluejohtajalle 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, laatupoikkeamat ja riski**

Asiakas, joka on tyytymätön Pelastakaa Lasten palveluihin tai kokee tulleensa väärinkohdeksi, voi tehdä reklamaation aluetoimistolle. Saatu palaute 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 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 Lasten 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 asiakastietojärjestelmän haitta- ja vaaratilanne lomakkeella. Lomakkeista tehdään koonteja ja analyysyjä 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 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 esihenkilösi 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, täytetään haitta- ja vaaratilanneilmoitus asiakastietojärjestelmässä ja kuvataan tilanne ilmoitukseen. Tarvittaessa otetaan yhteyttä esihenkilöön 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, 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 laatupoikkeama-menettelyllä.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan asiakasriskienhallinnasta, noudattamalla asiakasprosesseja ja raportoimalla laatupoikkeamista kuukausittain omalle lähiesihenkilölle.

Aluetoimistossa 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.

Aluetoimistoon 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, häirittä- ja vaaratapahtumien raportointi SOFIA CRM asiakastietojärjestelmässä, epäkohtailmoitukset, tietoturvaloukkauksilmoitukset, 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 SHQS laadunhallintajärjestelmä. Pelastakaa Lapset ry:n aluepalvelut on saanut ulkoisen laaduntunnustuksen tukiperhetoimintaan, perhehoitoon ja adoptioeuvontaan vuonna 2022.

Laatujärjestelmän tavoitteena on ohjata ja varmistaa palveluidemme riittävä tasalaatuisuus. Prosessien kuvauksilla, sovituilla toimintatavoilla ja niiden seurannalla pyritään varmistamaan, että asiakas saa kaikissa järjestön palveluissa hyvää palvelua.

SHQS laatujärjestelmään kuuluvat itsearvioinnit, 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.

Laadunhallinta on osa yleistä johtamistoimintaa, joka sisältää muun muassa laatu politiikan ja laatu tavoitteiden 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 Lasten aluepalveluissa on yhteinen perusta, joka nojaa koko organisaation strategiaan, kotimaan ohjelmaan, arvoihin, visioon ja missioon. Aluetoimistojen henkilöstö on ammatillisesti koulutettua ja henkilöstöresurssit ovat riittävät. Johtamista tuetaan koulutusten sekä työnohjausten avulla. Aluepalveluiden johtaja ja kehittämisspäällikkö yhteistyössä kotimaan ohjelman johtajan kanssa johtavat laatu työskentelyä organisaatiotasolla. Aluepalveluiden johtaja, aluejohtaja ja kehittämisspäällikkö suunnittelevat, koordinoivat sekä ohjeistavat aluetoimistojen laatu työskentelyä ja jokaisen aluetoimiston aluejohtaja vastaa oman toimistonsa laadunhallinnasta.

### Laatulupaukset ja laatupoikkeamat

Työntekijät seuraavat omaa toimintaansa ja raportoivat laatupoikkeamista kerran kuukaudessa intrassa olevalla lomakkeella, jonka hän palauttaa palveluvastaavalle. Tavoitteena on löytää poikkeamien avulla korjattavia kohtia ja tutkia niiden juurisyitä **viiden miksi kysymyksen** avulla, jotta poikkeamaan voidaan löytää todelliset syyt ja tehdä korjaavat toimenpiteet. Lomakkeessa tulee olla kirjattuna juurisyysanalyysi. Poikkeamalomakkeet katsotaan tiimikokouksissa yhdessä palveluvastaavan kanssa säännöllisesti kolmen kuukauden välein. Ja korjaavia toimenpiteitä lähdetään toteuttamaan välittömästi.

Laatulupauksien toteutumista seurataan sähköisen laatupoikkeamalomakkeen avulla aluetoiminnan kokonaisuudessa myös vuosittain. Keväisin aluepalveluiden johtajan ja kehittämispäällikön toimesta käydään läpi laatupoikkeamat. Johdon katselmuksot toimivat lisäksi vuosittain laadun arvioinnin välineenä. Katselmuksot tehdään vuosittain syyskaudella kotimaan ohjelman johtajan ja aluepalveluiden johtajan toimesta. Aluepalveluiden johtaja kirjoittaa katselmuksista raportin. Niistä nousevat teemat toimivat osana tulevan kauden toiminnan kehittämistä.

### Asiakaspalautteet

Kaikista palveluista pyydetään vuosittain valtakunnallisella kyselyllä asiakaspalautetta kaikilta asiakasryhmiltä. Kehittämispäällikkö vastaa kyselyiden laadinnasta ja asiakaspalauteprosessin läpiviemisestä. Palautekyselyt lähetetään sidosryhmille aluetoimistoista marraskuussa. Kehittämispäällikkö työstää seuraavan vuoden alussa asiakaspalautteista valtakunnallisen koontin ja kullekin palvelulle ja aluetoimistolle omat raportit, jotka tallennetaan Intraan kunkin palvelun asiakaspalautteita varten tehtyyn kansioon.

Aluepalveluiden laatukokouksessa käsitellään valtakunnallista koontia ja sovitaan valtakunnallisista kehittämiskohteista. Lisäksi asiakaspalautteita käsitellään aluetoimistoissa tiimeissä, joissa päätetään palautteiden perusteella tehtävistä kehittämistoimenpiteistä, vastuuhenkilöistä ja aikatauluista. Aluepalveluiden johtajan ja kehittämispäällikön keväisellä laatukierroksella kaikkiin aluetoimistoihin keskustellaan asiakaspalautteiden perusteella tehdyistä kehittämistoimenpiteistä ja niiden edistämisestä.

Asiakaskyselyihin vastanneille annetaan tietoa palautekyselyiden hyödyntämisestä asiakaskirjeissä ja saatekirjeessä seuraavan palautekierroksen käynnistyessä.

Palautteista saadaan myös kokemustietoa, jota voidaan käyttää esimerkiksi koulutuksissa, valmennuksissa tai viestinnässä. Tulevaisuudessa pyritään liittämään palautteen kerääminen osaksi Sofia CRM järjestelmää.

Tämän lisäksi kehittämispäälliköt suunnittelevat asiakaskohtaamisen palautteen keräämistä sekä lapsilta että aikuisilta. Perhehoidossa toteutuu lasten vaikuttavuuden arviointi Vaikuttavuus Esiin -kyselyn avulla. Vaikuttavuus Esiin -kysely on liitetty osaksi Sofia CRM järjestelmää.

### Itse- ja vertaisarviointit sekä sisäinen valvonta

Sisäiset auditoinnit suoritetaan kerran vuodessa keväisin. Kehittämispäällikkö organisoii ja johtaa sisäisten auditointien kokouksen ennen auditointeja vuoden lopussa. Ennen auditointien kokousta on laatukokouksessa päätetty teemat, joita auditoidaan. Aluepalveluiden johtaja huolehtii siitä, että mahdollisten henkilöstövaihdoksien tapahtuessa koulutetaan uusia sisäisiä auditointeja. Aluepalveluiden johtaja käy yhdessä kehittämispäällikön kanssa jokaisessa aluetoimistossa tapaamassa koko työryhmää sisäisen auditoinnin jälkeen. Käynnillä käydään läpi aluetoimiston asiakaspalautteiden koontit, sisäisten auditointien tulokset sekä laatupoikkeamat ja muut aluetoimiston ajankohtaiset asiat. Kotimaan

ohjelman johtaja ja aluepalveluiden johtaja suorittavat aluetoimistoihin johdon katselmukset vuosittain syksyisin. Johdon katselmuksissa keskustellaan laadunhallinnan toteutumisesta ja vaikuttavuudesta. Katsotaan sisäisessä auditoinnissa esiin tulleita asioita ja käsitellään kussakin toimistossa esiin nousevia kehittämiskohteita (laatupoikkeamat) sekä järjestön strategiaan liittyviä linjauksia.

Aluetoimistojen ja hallinnon itsearvioinnit tehdään joka vuosi. Itsearvioinnit tehdään moniammatillisesti kaikkien aluetoimistojen työryhmissä aluejohtajan johdolla ja hallinnossa itsearviointi tehdään aluepalveluiden johtajan vetämänä laatutyöryhmässä. Aluetoimistoissa laaturyhmään kuuluu aluejohtajan ja palveluvastaavan lisäksi edustus kaikista toiminnoista. Laadunhallinnan työhön pyritään osallistamaan kaikki työntekijät. Keskustoimistossa laaturyhmään kuuluvat aluepalveluiden johtaja, kehittämispäällikkö ja aluejohtajat.

Sisäisistä ja ulkoisista auditoinneista sekä itsearvioinneista nousevat kehittämistehtävät käsitellään aluepalveluiden johtotiimissä vuosittain ja sovitaan korjaavat toimenpiteet sekä vastuuhenkilöt kehittämistehtäviin. Toiminnan laadun ja turvallisuuden toteutuminen varmistetaan kehittämistehtävien toimenpiteillä.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun ja riskien hallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta varmennetaan toteuttamalla laadunhallintajärjestelmä SHQS :n mittareita sekä noudattamalla asiakasriskien hallinnan prosessia (liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi).

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

Palvelutoiminnan laadunhallinnan ohjausryhmä (aluepalveluiden johtaja sekä kehittämispäällikkö ja palveluyksiköiden johtaja ja kehittämispäällikkö) seuraa vuosittain riskien hallinnan toimivuutta, määrittelee kehittämistoimenpiteet sekä vastuut. Aluepalveluiden johtotiimi (aluepalveluiden johtaja, kehittämispäällikkö ja aluejohtajat) toimeenpanee kehittämistoimenpiteet.

### 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen ja ajantasaisuuden vastuu 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.

Pelastakaa Lasten palvelutoiminnan omavalvontaohjelma sekä omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä jokaisessa Pelastakaa Lasten aluetoimistossa, järjestön intrassa, Socfinder tietopalvelussa Palse.fi-portaalissa sekä Pelastakaa Lasten kotisivuilla.

Omavalvonnan seurantahavainnot ja tehdyt toimenpiteet kootaan kvartaaleittain palveluittain 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. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Oulu 9.1.2025

Allekirjoitus aluejohtaja Anne Karppinen

## Liitteet

Liite 1. Asiakasriskien hallinnan prosessi

Liite 2. Pelastakaa lasten perhehoidon lääkehoitosuunnitelma

Liite 3. Lapsikohtainen lääkehoitosuunnitelma perhehoidossa