



Omavalvontasuunnitelma Aberia lastensuojelu perhehoito

Yksikkö	Aberia lastensuojelu
Päiväys	22.1.2026
Laatija	Noora Ahokangas-Jore, palvelualuejohtaja
Hyväksyjä	Sanna Tallgren, liiketoimintajohtaja
Voimassaolo	22.1.2026 / 1.1.2027 (muutetaan tarvittaessa)



Sisälllys

Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	8
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	9
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	9
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	10
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	13
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	13
3.3.2 Toimitilat ja välineet	14
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	15
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	17
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	17
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet	18
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja lasten aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	27



5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	28

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu Aberia Oy:n Aberia lastensuojelun perhehoitoon.



1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja: Aberia Oy

Y-tunnus: 3476383-1

Pääosoite: Linnoitustie 6, 02600 Espoo

Postiosoite: c/o Norlandia Päiväkodit Oy, Linnoitustie 6, 02600 Espoo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikkö: Aberia Lastensuojelu

Palvelupiste: Aberia Perhehoito

Osoite: Linnoitustie 6 D, 02600 Espoo

Palvelupisteen vastuhenkilö: Noora Ahokangas-Jore, palvelualuejohtaja, 044 902 1702

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Perhehoito Etelä-Suomen alueella

Palvelupisteen aloituspäivämäärä: 4.8.2025

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Lastensuojelun perhehoidon tukipalvelut, Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta (2131)

Asiakaspaikkamäärä -

Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Perhehoito toteutuu lähipalveluna. Perheiden kanssa tehtävä tukityöskentely toteutuu sekä perheiden kodeissa että puhelimen ja etäyhteyksien välityksellä.

Hyvinvointialueet, jolle palvelua tuotetaan:

Helsinki

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Vantaa-Keravan hyvinvointialue

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue



1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Aberia Perhehoito tuottaa toimeksiantosuhteisen perhehoidon tukipalveluita, joiden tarkoituksena on mahdollistaa laadukas ja turvallinen perhehoito lapsille ja nuorille, jotka ovat sijoitettuina lastensuojelun asiakkaina. Tukipalveluihin kuuluu perhehoitajien rekrytointi, koulutus, perehdytys, säännöllinen ohjaus ja tuki, sekä viranomaisyhteistyö ja valvonta.

Toiminta perustuu

- lapsen edun ensisijaisuuteen,
- osallisuuden vahvistamiseen,
- kiintymyssuhteiden tukemiseen sekä
- trauma- ja voimavarakeskeisiin työmenetelmiin.

Aberia Perhehoidossa turvaamme lapsille ja nuorille ympäristön, jossa yksilön ainutkertaisuus ja kasvu mahdollisuuksineen ovat keskiössä. Toimimme yhteistyössä lapsen, perheen ja läheisten kanssa verkostona ja kumppaneina. Toimintamme lähtee siitä, että jokaisella lapsella ja nuorella on oikeus tuntea turvaa.

Haluamme luoda lapsen elämään psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia. Sijaisperheemme tarjoavat lapsille turvallisen ja vastuullisen kasvuympäristön, jossa lapsella on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä ikätasoisesti. Me emme ole vain paikka, jossa lapsi asuu, vaan olemme kohtaamisen ja myönteisen muutoksen mahdollistaja. Yhteistyö hyvinvointialueiden, perheiden ja verkostojen kuuluu toimintamme ytimeen, sillä vaikuttavuus syntyy yhdessä tehden. Meidän tavoitteemme on, että lapsi tai nuori saa edellytyksiä kehitykseen, itsetuntemuksen rakentumiseen ja tulevaisuudessa itsenäistyvänsä ja vastuullisena ihmiseksi kasvamiseen, jotta mahdollinen kotiutuminen tai itsenäistyminen on lapsen tai nuoren elämässä mahdollista. Toimintamme on jatkuvasti arvioitavaa, kehitettävää ja laadukasta: noudatamme lakeja ja eettisiä periaatteita, mittaamme vaikuttavuutta ja kehitämme osaamistamme. Näin luomme yksikössämme tilan, jossa muutos on mahdollinen lapselle, nuorelle ja hänen läheisilleen.

Aberian arvot ja toimintaperiaatteet

- **Kunnioitus ja arvostus**
Kohtaamme jokaisen lapsen, nuoren ja hänen läheisensä kunnioituksella ja arvostaen.
- **Kumppani ja rinnalla kulkija**
Olemme rinnalla kulkija: olemme läsnä, kuuntelemme ja toimimme yhdessä lapsen, nuoren ja verkostojen kanssa luoden myönteisiä vaikutuksia lapsen tai nuoren elämään.
- **Ratkaisukeskeisyys ja periksiantamattomuus**
Kohdatessamme haasteita, etsimme yhdessä ratkaisuja ja emme luovuta.
- **Yksilöllisyys – jokainen on ainutkertainen**
Huomioimme, että jokainen lapsi ja nuori on ainutkertainen.

Aberia perhehoidon toimintaa ohjaavat Aberian arvot sekä yhtiön omat eettiset ohjeet. Aberia on sitoutunut noudattamaan vastuullisen liiketoiminnan periaatteita ja sosiaali- ja terveydenhuollon korkeita eettisiä vaatimuksia. Laatu ja yritysvastuu ovat strategiamme



keskiössä ja haluamme niiden näkyvän kaikessa toiminnassamme. Vastuullisuustyötämme ohjaavat Aberian eettiset periaatteet, toiminnallisen ja kokemuksellisen laadun jatkuvaan kehittämisen tähtäävä laatutyömme sekä sidosryhmien olennaisiksi nostamat vastuullisuusteemat. Vastuullisuusteemoissa korostuvat erityisesti laatu ja vaikuttavuus, asiakasturvallisuus ja tietosuojat sekä henkilöstön hyvinvointi.

Aberia perhehoidon toiminta perustuu lastensuojelun yleisiin laatusuosituksiin ja eettisiin periaatteisiin, jotka ovat:

- Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet
- Lapsen etu
- Vuorovaikutus
- Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Aberia Perhehoidossa tämä tarkoittaa sitä, että lapsi otetaan huomioon ainutlaatuisena yksilönä sekä kokonaisuutena ja työskentelyn tavoitteena on edistää lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Työskentelemme aina yhdessä sijaisperheen kanssa ja ajattelemme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa sijoituksen vaikuttavuutta. Työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan.

Tarjoamme henkilöstölle ammatillista koulutusta, työssä oppimisen mahdollisuuksia sekä tukea itseopiskeluun osaamistason ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Osaava henkilökunta ja riittävät resurssit luovat luotettavan ja turvallisen toimintaympäristön niin lapsille, sijaisperheille kuin työntekijöille. Moniammatillinen työyhteisö mahdollistaa kehittymisen, kun tukea ja apua on lähellä. Jakamalla näkemyksiämme mahdollistamme muidenkin kasvun. Panostamme perhehoitajien osaamiseen täydennyskoulutuksilla.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluntuottaja varmistaa palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden asettamalla selkeät laatu- ja turvallisuusvaatimukset sopimuksiin, valvomalla palvelun toteutusta ja käsittelemällä poikkeamat järjestelmällisesti. Laadunhallinta perustuu säännölliseen seurantaan, palautteen keräämiseen ja yhteistyöhön tilaajan kanssa. Omavalvontaa toteutetaan suunnitelmallisesti, ja havaittujen puutteiden perusteella tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Alihankintana ostetut **palvelut (sosiaali- ja terveystalvet, huomioiden asiakas- ja potilasturvallisuus)** ja niiden tuottajat:

- Asiakastietojärjestelmä Myneva Nappula
- Riskien ja vaarojen ja haittojen arviointi Falcony
- Koulutus Skhole oy
- Omasuunta ennakoivallmennus



- Valvotut tapaamiset Neljä astetta

LIITE1: Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinät



2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Aberia perhehoidossa on laadittu omavalvontasuunnitelma toiminnan laajuuden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki toiminnasta, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuottamat palvelut sekä mahdolliset ostopalvelut ja alihankintana hankitut palvelut. Suunnitelma on selkeä ja helposti ymmärrettävä, ja se toimii henkilöstön päivittäistä asiakastyötä ja toimintakäytäntöjä ohjaavana työvälineenä. Perhehoidon henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti sen toteutumista. Julkisenä asiakirjana omavalvontasuunnitelma ei sisällä salassa pidettävää tai turvaluokiteltua tietoa.

Perhehoidon henkilöstön on veloitettu perehtymään ajantasaiseen omavalvontasuunnitelmaan ja toimimaan työssään sen mukaisesti. Omavalvonnan toteutuminen kiinnittyy yksikön arkeen asiakastyön ja toimintakäytäntöjen tasolla. Henkilöstön sitoutumista omavalvontaan tuetaan jatkuvasti, ja omavalvonnan näkökulmat ovat osa arjen johtamista ja työn laatua.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla jatkuvasti sekä yksikön toimistotiloissa tulosteena että sähköisessä työtilassa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan säännöllisellä tarkastelulla, ja muutokset dokumentoidaan selkeästi. Suunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä, ja muutosten yhteydessä käydään läpi niiden vaikutukset käytännön lastensuojelutyöhön.

Palvelualuejohtaja vastaa perhehoidon omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilöstön kanssa sekä liiketoimintojohtaja hyväksyy suunnitelman. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua suunnitelman valmisteluun ja esittää siihen kehittämisehdotuksia. Palvelualuejohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan sähköisessä muodossa Aberia perhehoidon verkkosivuilla. Omavalvonnan toteutumista seurataan osana arjen toimintaa. Seurantaa tehdään muun muassa poikkeamailmoitusten käsittelyn, asiakastilanteiden arvioinnin, sekä kirjaamisen ja dokumentoinnin laadun kautta. Saatujen havaintojen ja palautetiedon perusteella omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan ja kehitetään tarvittaessa.

Henkilöstön omavalvontaosaamista ja sitoutumista tuetaan perehdytyksellä, työhön ohjauksella sekä työryhmäpäivissä, joissa käsitellään työhön liittyviä käytännön asioita, tilanteita, kysymyksiä ja kehittämistarpeita. Omavalvonnan periaatteet ovat osa arjen johtamista, lasten turvallisuuden varmistamista ja toiminnan laatua.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina, kun lainsäädäntö, viranomaisohjeet tai perhehoidon toiminnassa tapahtuvat muutokset sitä edellyttävät. Päivityksissä huomioidaan lastensuojelupalveluissa, palvelujen laadussa sekä lasten turvallisuudessa tapahtuneet muutokset sekä sijoitetuilta lapsilta, heidän huoltajiltaan ja



läheisiltään sekä henkilöstöltä saatu palaute. Samassa yhteydessä tarkistetaan muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään dokumentoidusti sähköisessä työtilassa versionhallinnan varmistamiseksi.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaaksi perhehoidon palveluun ohjaututaan hyvinvointialueen kautta joko keskitetyn asiakasohjauksen yksikön tai yksittäisen sosiaalihuollon työntekijän toimesta. Hyvinvointialueen työntekijä on yhteydessä Aberian palvelualuejohtajaan tai sähköpostiin lastensuojelu@aberia.fi ja tiedustelee asiakkaansa tarpeisiin sopivaa vapaata paikkaa sijaisperheessä. Rekrytointi- ja valmennusprosessin aikana tutustumme huolellisesti sijaisperheisiimme ja mietimme yhdessä perheiden kanssa, millaisiin lasten tarpeisiin he pystyvät parhaiten vastaamaan. Pyrimme tarjoamaan tilaajan pyyntöön lapsen tarpeisiin sopivaa perhettä ja olemme aktiivisesti mukana arvioimassa tarjotun perheen sopivuutta prosessin aikana. Sijoitusprosessin aikana pyrimme varmistamaan, että sijaisperhe saa mahdollisimman paljon tietoa päätöksensä tueksi. Panostamme huolelliseen sijoitusprosessiin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa omavalvonnan mukainen riskienhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuvat. Alihankkijoilta edellytetään samoja laatu- ja turvallisuusvaatimuksia kuin omassa toiminnassa, ja heidän henkilöstöään koskee valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Alihankkijoiden toimintaa seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa, ja palveluntuottaja vastaa kokonaisuudessaan alihankkijoiden palveluiden laadusta ja turvallisuudesta. Havaitut puutteet raportoidaan johdolle ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.



Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Käytettävissä erilaisiin lasten tarpeisiin soveltuvia sijaisperheitä	Matala riski	Oikea-aikainen kampanja ja markkinointi, kampanjojen koordinointi markkinoinnin kanssa Tunnistetaan perheiden vahvuudet ja tuen tarpeet Lapsen tarpeiden tunnistaminen sijoitusprosessin alussa. Vahva yhteistyö hyvinvointialueelle. Sopivan perheen etsiminen.
Lapsen tuen tarve ei vastaa perheen osaamista tai turvallisia toimintamahdollisuuksia.	Kohtalainen riski	Ehkäistään huolellisella sijaperheen valinnalla ja lapsen tilanteen kokonaisvaltaisella arvioinnilla ennen sijoitusta.
Riittävä henkilöstöresurssi	Merkittävä riski	Henkilöstön määrän arviointi ja ennakointi
Alihankintana tuotetut palvelut eivät vastaa yksikön laatu- ja turvallisuusvaatimuksia.	Matala riski	Ehkäistään varmistamalla alihankkijoiden kelpoisuus, palvelun seuranta ja korjaavat toimenpiteet.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Aberia on toiminut terveys- ja hoiva-alalla vuodesta 1981 lähtien, ja pohjoismaissa meillä työskentelee noin 2000 ammattilaista.

Omistajamme on yksityisomisteinen Norlandia Health & Care Group. NHC toimii useissa Euroopan maissa, tarjoten monipuolisia palveluita ihmisten hyvinvoinnin tueksi. Suomessa Norlandia toimii vastuullisesti, eettisesti, asiantuntevasti ja lapsen etu etusijalla. Yhtiön perustajat Kristian ja Roger ammentavat arvomaailmansa pohjan vaativista oloista. Yhtiön peruskivi on muurattu pienessä kylässä, jossa yhteisöllisyys, kunnioitus ihmisyyttä ja ympäristöä kohtaan, luottamus ja periksiantamattomuus ovat ehtoja. Omistajaveljekset perustivat 1990-luvun alussa yrityksen, jonka tavoitteena on pitkäjänteinen ja sosiaalisen vastuun kantava toiminta. Jaamme kaikissa eri maiden palveluyksiköissä samat eettiset periaatteet ja arvot, jotka ovat toimintamme kivijalka. Aberialla jokainen kohtaaminen perustuu kunnioitukseen, läsnäoloon ja luottamukseen. Toimimme rennosti mutta ammattitaidolla, etsimme ratkaisuja periksiantamattomasti ja kuljemme rinnalla – jotta jokaisella ihmisellä olisi mahdollisuus kasvaa turvassa. Kohtaamme kaikki ihmiset kunnioittavasti ja läsnä olevasti. Turvallisessa arjessa on tilaa kasvaa, kuntoutua ja löytää oma suunta. Tarjoamme yksilöllistä



tukea erilaisissa elämäntilanteissa. Arvomme ja periaattemme näkyvät käytännön työssä – jokaisessa kohtaamisessa.

Palvelujen jatkuvuus ja hoidon yhtenäinen linja varmistetaan ajantasaisella ja tietoturvallisella dokumentoinnilla, säännöllisellä tiedonvaihdoilla sekä tarvittaessa järjestettävillä moniammatillisilla palavereilla. Yhteistyössä huomioidaan lapsen yksilöllinen tilanne, sijoituksen tavoitteet ja perhehoidon erityispiirteet. Tiedonkulku varmistetaan säännöllisillä yhteydenotoilla, ajantasaisella dokumentoinnilla sekä tarvittaessa järjestettävillä verkostopalavereilla, joissa arvioidaan palvelukokonaisuuden toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan lapsen hyvinvointialueella laaditus asiakassuunnitelman mukaisesti, huoltajien ja lapsen suostumuksella sekä tietosuojalainsäädäntöä noudattaen. Yhteistyötä koordinoi nimetty työntekijä.

Sijaisperhe yhdessä Aberian perhehoidon työntekijän kanssa tekee mahdollisesti monialaista yhteistyötä muun muassa seuraavien tahojen kanssa:

- lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja lastensuojelun sosiaalipalvelut
- hyvinvointialueen mielenterveys- ja lastenpsykiatrian palvelut
- perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoido
- koulutoimi ja oppilashuolto
- kuntoutuspalvelut ja terapiapalvelut
- perhe ja läheisverkosto
- kolmannen sektorin toimijat ja vertaistukipalvelut

Yhteistyön tavoitteena on turvata lapsen hoidon ja kasvatuksen jatkuvuus asiakassuunnitelman mukaisesti sekä tukea lapsen turvallista kasvua, kehitystä ja osallisuutta perhehoidossa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on varmistaa perhehoidon häiriötön jatkuminen poikkeus- ja kriisitilanteissa. Tavoitteena on turvata sijoitettujen lasten hoidon, kasvatuksen, turvallisuuden ja arjen jatkuvuus. Varautuminen kattaa ennakoinnin, häiriötilanteissa toimimisen ja toiminnan palauttamisen. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia.



Jatkuvuustyötä johtaa liiketoiminnan nimeämä henkilö, joka varmistaa resurssit ja tekee tarvittaessa nopeita päätöksiä. Tietojärjestelmien toipumisesta vastaa IT-päällikkö yhteistyössä kumppaneiden kanssa. Tietosuojavastaava ohjaa ilmoitusvelvollisuudet, vaikutustenarvioinnit ja dokumentoinnin silloin, kun poikkeama koskee henkilötietoja. Palvelualuejohtajan vastuu on huolehtia valmius- ja varautumissuunnitelman ajantasaisuudesta, henkilöstön valmiusosaamisesta sekä vastata palvelukuvausten mukaisten prosessien jatkuvuudesta.

Palvelujen jatkuvuutta pyritään varmistamaan niin, että tiimissä on mahdollisimman pysyvät työntekijät sekä lapsille on pysyvät sijaisperheet.

Tiedonkulun jatkuvuus varmistetaan toimivilla ja suojatuilla tietojärjestelmillä sekä henkilöstön ja sijaisperheiden ohjeistuksella ja koulutuksella. Hoito- ja palvelupolut ohjaavat asiakastietojen asianmukaista käsittelyä ja siirtämistä rekisterinpitäjälle. Aberia toimii hyvinvointialueiden lukuun rekisterinkäsittelijänä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintaa toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueiden, kuntien ja muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa lainsäädännön mukaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 50 §).

Aberian perhehoito toimii osana hyvinvointialueen kokonaisuutta. Laajemmissa poikkeus- ja häiriötilanteissa noudatetaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelmaa. Yksikkökohtaisissa tilanteissa toimitaan Aberian prosessien ja poikkeustilanneohjeiden mukaisesti. Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla sähköisessä työtilassa ja perehdytyskansiossa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta suunnitelmassa.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Nimi: Noora Ahokangas-Jore

Tehtävänimike: Palvelualuejohtaja

Yhteystiedot: 044 902 1702, noora.ahokangas-jore@aberia.fi

Kommentoimut [MR1]: s-postin voisi lisätä

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta



Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön sairastuminen tai muu äkillinen poissaolo heikentää toiminnan jatkuvuutta.	Merkittävä riski	Riskiä hallitaan ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla ja osaamisen jakamisella.
Tietojärjestelmähäiriö tai puutteellinen tiedonsiirto keskeyttää hoidon jatkuvuuden.	Merkittävä riski	Riskiä ehkäistään suojatuilla tietojärjestelmillä, henkilöstön ohjeistuksella ja selkeillä prosesseilla.
Tulipalo, laaja sairastuminen tai muu häiriötilanne estää normaalin toiminnan.	Matala riski	Riskiä hallitaan valmius- ja jatkuvuussuunnitelmissa.
Yhteistyön puutteet heikentävät palveluketjun toimivuutta.	Kohtalainen riski	Riskiä ehkäistään säännöllisellä yhteydenpidolla, selkeillä vastuusuhteilla ja yhteistyökäytännöillä.
Perhehoitajan väsyminen	Merkittävä riski	Vapaiden järjestäminen Sijoitusten erityinen tukeminen nivelvaiheissa. Riittävä ennakointi

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimukset perustuvat kansalliseen lainsäädäntöön, lastensuojelulakiin, omavalvontaan sekä asiakasturvallisuuteen. Perhehoidossa laatu tarkoittaa teknistä, toiminnallista ja kokemuksellista laatua. Perhehoitoa toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti. Lapsen etu ja turvallisuus ohjaavat kaikkea toimintaa.

Laatua johdetaan kaikilla tasoilla. Jokainen työntekijä toteuttaa laatua päivittäin omassa työssään. Toimintaa ohjaavat yhteiset prosessit ja mitattavuus sekä toimintaa parannetaan jatkuvasti. Kaikki vaaratapahtumat ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään Falcony-järjestelmässä.

Aberia perhehoidon laadusta vastaa palvelualuejohtaja. Aberian hallinto seuraa palautteiden, vaaratapahtumien, muistutusten ja muiden virallisten selvityspyyntöjen pohjalta tehtävien kehitystoimenpiteiden tuloksia ja vaikuttavuutta. Aberian johtoryhmä käsittelee säännöllisesti laatua ja siihen liittyviä kehittämistoimet.

Laatutavoitteet ovat vaikuttavuus, vetovoimainen työpaikka ja odotukset ylittävä asiakaskokemus. Laatutyöhön liittyy olennaisena osana toiminnan jatkuva parantaminen. Laatutyötämme ohjaa Aberian missio, arvot ja strategia.

Aberian perhehoidon riskienhallinnasta vastaa palvelualuejohtaja yhdessä liiketoimintajohtajan kanssa. He varmistavat, että riskienhallinta on osa arjen johtamista ja omavalvontaa. Johtaja vastaa myös resurssista ja turvallisuuskulttuurista. Riskienhallinta on



organisoitu koko työyhteisön tehtäväksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitut epäkohdat ja riskit.

Aberiaassa käytetään riskienarviointimallia. Mallilla tunnistetaan riskit etukäteen. Riskit luokitellaan merkittäviin, kohtalaisiin ja siedettäviin. Tämän jälkeen päätetään hallintatoimet tai poistavat toimet.

Asiakasturvallisuus varmistetaan ennakkoinnilla, selkeillä toimintatavoilla ja seurannalla.

Käytännön menettelyt ovat seuraavat:

- Suunnitelmallisuus: asiakassuunnitelma ohjaa arkea.
- Seuranta: tavoitteita arvioidaan kuukausittain kirjausten ja sijaisperheen sekä lapsen kanssa käytävien keskusteluiden avulla.
- Kirjaaminen ja tiedonkulku: kirjataan ajantasaisesti, ja tiedot välitetään sovituille tahoille sovittujen käytäntöjen mukaan.
- Turvallisuuskäytännöt: riskien tunnistaminen arjessa, tilanteiden ennakointi ja tilannearvio.
- Poikkeamien käsittely: vaaratapahtumat kirjataan Falcony-järjestelmään. Tapahtumat käsitellään. Tarvittaessa mukana on konsernipalvelujen asiantuntijoita.
- Korjaavat toimet: sovitaan toimet ja aikataulu. Toimista tiedotetaan henkilöstölle yksikkökokouksissa ja koulutuksissa. Johto seuraa koosteita.
- Avoin turvallisuuskulttuuri: henkilöstö, lapset ja läheiset voivat tuoda esiin havaintoja turvallisesti.

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus varmistetaan tietosuojalla, ohjeistuksella ja käyttöoikeuksilla. Käytetään suojattuja tietojärjestelmiä ja tietosuojattuja yhteyksiä. Henkilöstö saa ohjeistuksen ja koulutuksen. Käsittelyä rajataan työtehtävien mukaan. Tietosuojajäte hävitetään ohjeiden mukaisesti. Puhelimessa asiointiin on sovitut käytännöt. Sosiaalisen median käyttöön on ohjeistus.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Aberia perhehoidon toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia.



Perhehoito toimii Espoon Leppävaaran toimistotiloissa.

Aberia perhehoito: Toimisto Linnoitustie 6 D, 02600 Espoo

Pääasiassa toimistotiloja käytetään valmentamiseen, hallinnolliseen työhön, tiimityöskentelyyn ja välilliseen asiakastyöhön. Asiakasneuvottelut pidetään pääasiassa hyvinvointialueen tiloissa tai teamsilla sekä muut asiakastapaamiset perhehoitajien kotona.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Tietosuojajaa toteutetaan EU:n tietosuojajasetuksen ja tietosuojalain mukaisesti. Henkilötietoja käsitellään vain lainmukaisesti ja ennalta määriteltyihin tarkoituksiin. Tietojen minimointi, luottamuksellisuus ja suojaus varmistetaan. Aberia noudattaa osoitusvelvollisuutta ylläpitämällä tietosuojajaan liittyvää dokumentaatiota ja prosessikuvauksia. Rekisteröityjä informoidaan tietosuojaselosteilla, jotka ovat saatavilla Aberian verkkosivuilla. Rekisteröidyn oikeudet toteutetaan lain mukaisesti.

Tietosuojajaa koskevat ohjeet ovat kirjallisina ja henkilöstön saatavilla. Ohjeita päivitetään tarpeen mukaan. Henkilöstö perehdytetään tietosuojajaan osana perehdytystä. Tietosuojakoulutukset dokumentoidaan Mepco-järjestelmään. Palvelualuejohtaja seuraa koulutusten suorittamista.

Asiakastiedot kirjataan myneva.nappula-asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on ajantasaista ja suunnitelmallista. Rekisteröidyn tarkastus- ja oikaisuopyynnöt ohjataan rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Tietojen luovutukset tehdään vain lainsäädännön perusteella ja rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Aberia toimii rekisterinkäsittelijänä hyvinvointialueen lukuun.

Järjestelmien käyttöoikeudet ovat henkilökohtaisia ja roolipohjaisia. Työntekijällä on pääsy vain työtehtäviensä edellyttämiin tietoihin. Tietosuojan toteutumista seurataan omavalvonnalla, koulutusten seurannalla, poikkeamien käsittelyllä ja johdon valvonnalla. Henkilöstö on ohjeistettu toimimaan tietoturvaloukkaustilanteissa ja ilmoittamaan havainnoistaan Falcony-järjestelmään, josta ilmoitukset siirtyvät palvelualuejohtajalle käsiteltäväksi. Tietoturvaloukkaukset dokumentoidaan ja niistä ilmoitetaan tarvittaessa viranomaisille ja rekisteröidyille voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Aberia toimii väliaikaisena rekisterinpitäjänä ja lastensuojelun asiakasasiakirjojen luovuttamisesta vastaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Aberia luovuttaa asiakirjat hyvinvointialueelle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, mitä ja kenelle asiakirjoja luovutetaan eteenpäin.



Perhehoidossa on nimetty tietosuojavastaava, joka vastaa tietosuojaa koskevan ohjeistuksen ajantasaisuudesta. Liiketoimintajohtaja vastaa tietosuojapoikkeamien käsittelystä ja tietosuojasta kokonaisuutena. Palvelualuejohtaja vastaa asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta yksikössä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot ovat seuraavat:

Palveluntuottajan tietosuojavastaava

Sanna Tallgren, liiketoimintajohtaja

Tietosuojavastaava

sanna.tallgren@aberia.fi

Puh. 044 902 6529

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Aberian perhehoidossa tietojärjestelmien käyttöoikeudet ovat henkilökohtaisia ja roolipohjaisia. Työntekijällä on pääsy ainoastaan niihin asiakas- ja henkilötietoihin, jotka ovat välttämättömiä hänen työtehtäviensä hoitamiseksi. Käyttöoikeuksien hallinnalla varmistetaan tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen.

Aberian perhehoito ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään säännöllisesti. Suunnitelman toteutumisesta vastaa palvelualuejohtaja yhteistyössä Aberian hallinnon ja tietosuojavastaavan kanssa.

Yksikössä käytetään asiakastietolain mukaisia ja Valviran rekisterissä olevia tietojärjestelmiä. Myneva.nappula vastaa lastensuojelun käyttötarkoituksia. Asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi. Järjestelmien käyttö on ohjeistettua ja valvottua. Yksikkö käyttää järjestelmää mm. päivittäiseen raportointiin, koosteiden laadinnassa, rajoitustoimenpiteiden seurantaan, yksikön arjen järjestämiseen, lääkitysten seurantaan ja sisäiseen viestintään. Nappulan käyttöoikeutta hallitaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, sekä työasema- ja organisaatiokohtaisilla varmenteilla. Henkilöstö koulutetaan järjestelmien käyttöön, ja osaamista ylläpidetään säännöllisesti.

Rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue. Aberia toimii rekisterinkäsittelijänä ja noudattaa rekisterinpitäjän ohjeita. Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa edellytetään tietosuojan ja tietoturvan vaatimusten täyttymistä sopimuksin ja ohjeistuksin.



Tietojärjestelmiin liittyvistä olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoturvahäiriöistä ilmoitetaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesti. Poikkeamia seurataan koko häiriön ajan. Tarvittavat omavalvonnalliset toimet toteutetaan.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimpiä infektioita ovat hengitystie- ja vatsataudit sekä ihoinfektiot, ja mahdolliseen epidemiatilanteeseen on varauduttu toimintaohjein. Infektioita seurataan, poikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tarvittaessa terveydenhuoltoon, ja henkilöstö noudattaa ajantasaisia infektioiden torjuntaohjeita ja tavanomaisia varotoimia.

Toimistossa ennaltaehkäistään infektioita hyvällä käsihygienialla.

Perhehoidon tiimin työntekijät ohjaavat ja neuvovat perhehoitajia ja sijaishoitajia tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Lisäksi työntekijät käyttävät tarvittavia suojavarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita käsihygieniaan. Perhehoitajia ja sijaishoitajia tiedotetaan tarpeen mukaan epidemiatilanteissa. Epidemiatilanteissa yhteistyötä tehdään tilaajayhdyntöalueiden kanssa. Perhehoitajat ja sijaishoitajat huolehtivat lapsen hygieniasta arjessa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhehoitajat ja sijaishoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta terveydenhuollon ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä. Perhehoitaja huolehtii lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä ja seuraa annettuja lääkehoidon ohjeita. Organisaatiossa on laadittu yhteinen, turvallista lääkehoitoa ohjaava asiakirja, joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä.

Aberian perhehoidon työntekijät eivät jaa eivätkä annostele palveluissa olevien lasten lääkkeitä. Espoon toimipisteessä ei ole lääkkeitä eikä työntekijöillä ole lääkkeenantolupaa. Organisaation lääkehoitosuunnitelma sekä Turvallinen lääkehoito perhehoidossa -opas löytyvät Aberian intranetistä ja on koko tiimin saatavilla ja tiedossa.



3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Perhehoidossa ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita. Sijoitetun lapsen mahdollisesta lääkinällisten laitteiden käytöstä vastuu on aina lääkärillä. Perhehoitajat toimivat lääkärin ohjeiden mukaisesti

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittämättömyys tai äkilliset poissaolot	Merkittävä riski	Riskiä hallitaan ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla, sijaisjärjestelyillä ja osaamisen jakamisella.
Lapsen turvallisuutta vaarantava tilanne (väkivalta, karkailu, ennakoimaton käytös)	Merkittävä riski	Riskiä ehkäistään ohjeistuksilla ja turvallisuuskäytännöillä.
Puutteet tiedonkulussa ja kirjaamisessa	Kohtalainen riski	Riskiä ehkäistään selkeillä kirjaamiskäytännöillä, ohjeistuksella ja säännöllisellä seurannalla.
Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvä poikkeama	Merkittävä riski	Riskiä ehkäistään käyttöoikeuksien hallinnalla, koulutuksella ja poikkeamien käsittelyllä.
Infektioiden leviäminen	Kohtalainen riski	Riskiä ehkäistään hygieniakäytännöillä, ohjeistuksella ja tehostetulla siivouksella.
Yhteistyön tai palveluketjun katkeaminen	Kohtalainen riski	Riskiä ehkäistään selkeillä vastuusuhteilla ja säännöllisellä yhteistyöllä.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.



Etelä-Suomen perhehoidossa työskentelee yksi palvelualuejohtaja/sosiaalityöntekijä. Sijaisia ei käytetä, vaan työt jaetaan oman tiimin sisällä. Akuutissa tilanteessa voimme hyödyntää Aberian lastensuojelun liiketoimintajohtajan osaamista. Perhehoidossa ei käytetä vuokratyövoimaa tai alihankintaa. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa.

Aberian lastensuojelussa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaitovaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla. Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaalialan korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Palveluvastaavan ja sosiaalityöntekijän tehtävään vaaditaan sosiaalityöntekijän laillistettu pätevyys. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kaikilta lasten kanssa työskenteleviltä edellytetään nähtäväksi lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukainen rikosrekisteriote ennen työn aloittamista. Rekrytointiprosessia ohjaa työlänsäädäntö ja työehtosopimus, ja rekrytoinneissa palvelualuejohtajaa tukee henkilöstöhallinto.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllinen ryhmätyönohjaus, ja henkilöstöllä on käytössään työterveyshuollon palvelut sekä työpsykologi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaa lähiesihenkilö. Uuden työntekijän aloittaessa, palvelualuejohtaja varaa hänelle riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena esihenkilöllä on lista perehdytettävistä asioista ja uuden työntekijän kanssa listasta voidaan muodostaa aikataulutettu suunnitelma. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan, kilpailutusasiakirjojen sisältöön sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita. Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt,



tietoturvallisuus ja tietosuojaa, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Perehdytyksessä hyödynnetään intranettiä sekä teamsiä. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palvelualuejohtajalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat materiaalit. Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta täydennyskoulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutustoiveita kuullaan vuosittain toimintasuunnitelmaa laadittaessa ja samalla arvioidaan henkilöstön koulutustarpeita. Jokaisen työntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelmaa. Lisäksi koko organisaatiota koskevat koulutukset julkaistaan intranetissä. Omaehtoiseen koulutukseen hakeutumisesta ja siihen myönnettävistä mahdollisista koulutuspäivistä voi keskustella oman esihenkilön kanssa ja siinä noudatetaan organisaation yhteisiä periaatteita. Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden osalta noudatetaan palvelun mukaisia vaatimuksia. Heille nimetään aina harjoittelun ohjaaja.

Henkilöstön riittävyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Henkilöstöresurssia kasvatetaan toiminnan laajetessa. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palveluille asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Poikkeamia seurataan ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä. Työtyytyväisyyttä mitataan Aberialla 4 kertaa vuodessa toteutettavalla Henkilöstökyselyllä. Tulokset käydään läpi koko organisaatiossa ja tulosten pohjalta tehdyt toimenpiteet raportoidaan johdolle. Välitöntä palautetta kerätään arjessa, tiimikokouksissa sekä esihenkilön ja työntekijän yksilötapaamisilla.

Työnantaja huolehtii työympäristön turvallisuudesta, työolosuhteiden arvioinnista ja vaarojen tunnistamisesta. Työhön liittyvät riskit psyykkiset kuormitustekijät, ergonomia sekä infektiot tunnistetaan ja arvioidaan säännöllisesti. Tunnistettuihin riskeihin määritellään hallintatoimet, joilla ehkäistään tapaturmia, työperäistä kuormitusta ja tilanteita, jotka voivat vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuuden.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.



Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön äkilliset poissaolot	Merkittävä	Ennakoiva suunnittelu, ja sisäiset työjärjestelyt
Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakasmäärään	Merkittävä	Ennakoiva suunnittelu seuranta, toiminnan priorisointi ja resurssien joustava kohdentaminen
Puutteellinen osaaminen vaativissa tilanteissa	Merkittävä	Perehdytys, täydennyskoulutus, työnohjaus ja esihenkilötuki
Uusien työntekijöiden puutteellinen perehdytys	Kohtalainen	Rakenteinen perehdytys, perehdytyslomake ja osaamisen varmistaminen
Työkuormitus ja uupuminen	Merkittävä	Esihenkilön tuki, työnohjaus ja työterveyshuollon tuki
Ammattioikeuksien tai kelpoisuuden puutteet	Merkittävä	Kelpoisuuksien ja ammattioikeuksien tarkistus ennen työsuhdetta

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja lasten aseman ja oikeuksien varmistaminen

Lapsella on oikeus hyvään hoitoon sekä yksilölliseen, tasa-arvoiseen ja kunnioittavaan kohteluun. Epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä valvontalain 29 §:n mukaisesti havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta, epäkohdan uhasta tai muusta lainvastaisuudesta, kuten asiakasturvallisuutta vaarantavista puutteista, kaltoinkohtelusta tai lapselle vahingollisista toimintatavoista. Ilmoitus tehdään välittömästi palvelualuejohtajalle ja liiketoimintajohtajalle. Ilmoitus kirjataan Falcony-järjestelmään, ja palvelualuejohtaja käynnistää korjaavat toimet heti. Jos olennaista asiakasturvallisuutta vaarantavaa epäkohtaa ei saada korjatuksi omavalvonnan keinoin, asiasta ilmoitetaan valvontaviranomaiselle (valvontalaki 29 §). Palvelualuejohtaja vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuuden käytännöt ovat kaikkien tiedossa (valvontalaki 30 §). Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Työntekijän on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava aluehallintoviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aberian nettisivuilla on myös mahdollisuus tehdä nimetön ilmoitus. Whistleblowing-kanavan kautta voi luottamuksellisesti ilmoittaa rikos-, rikkomus- tai väärinkäytösepäilyyn.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.

HELSINKI Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Yksikön päällikkö Tove Munkberg Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi puh. 09 310 43355 ma-to klo 9-11

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE Sosiaali- ja potilasasiavastaava Puhelinaika ma ja to klo 9-13 puh 040 514 2535 asiavastaava@itauusimaa.fi

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (Ma ja To).
Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen. p. 029 151 5838.
sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE Satu Laaksonen Puh.0941910230 Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) Puh. 0941910230 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa: maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00 keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00 Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona. sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi

KESKI-UUDEMAAN HYVINVOINTIALUE Puhelinajat ovat maanantaisin klo 12:30 – 15:00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8:30 – 12:00 ja torstaisin klo 9:00 – 15:00.

Anne Mikkonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

[040 807 4755](tel:0408074755)

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Susanna Honkala

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

[040 807 4756](tel:0408074756)

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi



Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lapsen oikeuksien toteutuminen	Kohtalainen	Lapsen vastuusosiaalityöntekijän tapaamiset Tukityössä lasten säännölliset tapaamiset ja oikeuksista tiedottaminen , perhehoitajien koulutukset osallistaminen niin arkeen kuin itseään koskevaan päätöksentekoon osallistaminen lapsen valmistelu asiakassuunnitelmanneuvotteluu nsa
Lapsen kulttuurisen tai uskonnollisen taustan huomiotta jääminen	Kohtalainen	Yksilöllinen huomiointi ja suunnitelmallinen työskentely perhehoitajien kanssa
Epäasiallisen kohtelun tunnistamatta jääminen	Merkittävä	Ilmoitusvelvollisuus, koulutus ja Falcony-käsittely

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Epäasiallinen kohtelu käsitellään yksikössä viipymättä tilanteen edellyttämällä tavalla. Asiaa selvitetään keskustelemalla lapsen, asianosaisten ja tarvittaessa lapsen läheisten kanssa. Tavoitteena on tilanteen ymmärtäminen, korjaaminen ja lapsen hyvinvoinnin turvaaminen. Mikäli lapsi tai hänen edustajansa on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus



toimitetaan palvelun tilaajalle ja käsitellään heidän ohjeistuksensa mukaisesti yhteistyössä yksikönjohtajan ja liiketoimintajohtajan kanssa ilman aiheetonta viivytystä. Muistutukseen annetaan kirjallinen ja perusteltu vastaus, jossa kuvataan tehdyt ratkaisut sekä mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Tarvittaessa lasta ja hänen läheisiään ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Muistutukset, kantelut, vaara- ja haittatapahtumat sekä muut poikkeamat kirjataan Falcony-järjestelmään. Varsinainen käsittely tapahtuu toimipisteessä, ja tarvittaessa siihen osallistuvat konsernipalvelujen asiantuntijat. Poikkeamia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa, ja niiden perusteella kehitetään toimintaa. Asiakirjat säilytetään erillään asiakasasiakirjoista. Asiakkaalla, hänen huoltajallaan tai läheisellään on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaara- tai haittatapahtumasta joko suullisesti tai kirjallisesti.

Palveluntuottaja raportoi keskeisimmät riskit, poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet palvelunjärjestäjälle osana säännöllistä yhteistyötä, palavereita ja kirjallista raportointia. Mikäli yksikössä tai alihankkijan toiminnassa havaitaan sellaisia epäkohtia tai puutteita, joita ei saada korjatuksi omavalvonnan keinoin, niistä ilmoitetaan viipymättä palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle valvontalain 29 §:n mukaisesti.

Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyt käydään läpi perehdytyksessä ja niitä kerrataan säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Henkilöstöä ohjeistetaan myös muista lakisääteisistä ilmoitusvelvollisuuksista, kuten rikosepäilyihin, vakaviin vaaratilanteisiin tai ammattieettisiin velvoitteisiin liittyen.

Omavalvonnassa havaittuihin epäkohtiin puututaan viivytyksettä tilanteen vakavuuden edellyttämällä tavalla. Korjaavat toimenpiteet määritellään, toteutetaan ja niiden vaikuttavuutta seurataan. Epäkohta-, vaara- ja haittatapahtumien käsittelyssä painopiste on avoimessa käsittelyssä, oppimisessa ja toimintatapojen kehittämisessä, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Edellä mainituilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi tehdään lastensuojeluilmoitus. Ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ja -oikeuksia | Valvira

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:

Noora Ahokangas-Jore

Palvelualuejohtaja

oor.a Ahokangas-jore@aberia.fi ja lastensuojelu@aberia.fi

Kommentoitu [MR2]: Kannattaa olla yleinen sähköposti, jotta ei käy niin, että yksikön johtajan jättäessä hoitamatta muistutukset jää saamatta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan, siitä tehdään viipymättä vaaratapahtumailmoitus Falcony-järjestelmään. Palvelualuejohtaja käynnistää välittömästi tilanteen vaatimat turvaavat ja korjaavat toimenpiteet. Tapahtumasta informoidaan palvelunjärjestäjää ja valvontaviranomaista.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta toteutetaan suunnitelmallisesti ja systemaattisesti. Tutkinnan vastuuhenkilönä toimii palvelualuejohtaja ja liiketoimintajohtaja sekä konsernipalvelujen asiantuntijat. Tutkinnassa hyödynnetään juurisyyanalyysiä, jonka avulla tunnistetaan tapahtuman taustalla olevat syyt ja rakenteelliset puutteet. Tutkinnassa selvitetään tapahtuman kulku, syyt, vaikutukset ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Tutkintaprosessissa varmistetaan syyllistämätön ja avoin toimintakulttuuri. Tarkoituksena ei ole etsiä syyllisiä vaan oppia tapahtuneesta. Henkilöstölle tarjotaan tukea vakavien tapahtumien jälkeen, ja tarvittaessa hyödynnetään debriefing-keskusteluja sekä oheiskärsijä (second victim) -toimintamallia. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät saavat riittävän tuen selvitys- ja käsittelyvaiheissa. Työterveyshuoltoa hyödynnetään tarpeen mukaan.

Vakavista vaaratapahtumista saadut opit hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet kirjataan Falcony-järjestelmään ja niiden toteutumista seurataan. Tapahtumista laaditaan koosteita, joita käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa



sekä konsernitasolla. Tarvittaessa ohjeita, toimintamalleja ja koulutuksia päivitetään, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Yksikössä kerätään palautetta säännöllisesti ja monikanavaisesti Aberian verkkosivujen palautelomakkeilla, Myneva.nappula-järjestelmän palautekyselyillä sekä suullisesti ja kirjallisesti arjessa. Henkilöstö kirjaa vastaanottamansa palautteen järjestelmään. Palvelualuejohtaja vastaa palautteiden käsittelystä ja huolehtii siitä, että palautteisiin vastataan asiakkaan pyynnöstä.

Epäkohta- sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista saatu tieto hyödynnetään omavalvonnassa analysoimalla tapahtumien syitä, tunnistamalla toistuvia ilmiöitä ja määrittelemällä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Havainnot kirjataan ja käsitellään osana Falcony-järjestelmää, ja niiden vaikutuksia seurataan johdon toimesta. Kertyviä palaute-, poikkeama ja vaaratapahtumaraportteja seurataan säännöllisesti lastensuojelun johtoryhmässä sovitun frekvenssin mukaisesti. Sisäisissä auditoinneissa arvioidaan asiakaspalautteiden pohjalta toteutettuja toimenpiteitä ja niiden vaikutuksia.

Muistutuksissa, kanteluissa ja potilasvahinkoilmoituksissa esiin nousseet epäkohdat käsitellään yksikössä viivytyksettä. Niiden perusteella toimintatapoja, ohjeistuksia ja koulutusta tarkennetaan. Tarvittaessa tehdään muutoksia prosesseihin ja vastuukäytäntöihin. Toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti.

Henkilöstön tietoisuus palautekanavista varmistetaan perehdytyksen yhteydessä, yksikkökokouksissa sekä kirjallisilla ohjeilla. Palautteen käsittely ja hyödyntäminen on osa arjen johtamista ja omavalvonnan toteuttamista.

Säännöllisesti kerättyä ja muuta saatua palautetta, kuten reklamaatioita, poikkeamia ja vaaratapahtumia, seurataan koosteina lastensuojelun johtoryhmässä sovitun aikataulun mukaisesti. Sisäisissä auditoinneissa arvioidaan palautteen perusteella tehtyjen toimenpiteiden toteutumista ja vaikutuksia toiminnan laatuun.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus, huomautukset ja päätökset käsitellään yksikössä ja johdossa. Ne huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä, toimintamallien päivittämisessä ja henkilöstön ohjeistuksessa, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja dokumentoidaan.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään perhehoidossa järjestelmällisesti Falcony -järjestelmään kirjattujen poikkeama-, vaara- ja haittatapahtumailmoitusten perusteella. Selvittämisessä hyödynnetään juurisyyanalyysiä, tapahtumien kulun läpikäyntiä sekä henkilöstön ja esihenkilöiden havaintoja. Tarkastelussa huomioidaan toimintatavat, resurssit, osaaminen, ohjeistus ja toimintaympäristö.

Poikkeamien perusteella yksikössä ryhdytään korjaaviin ja kehittäviin toimenpiteisiin, kuten toimintamallien tarkentamiseen, ohjeiden päivittämiseen, perehdytyksen ja koulutuksen vahvistamiseen sekä työjärjestelyjen tai vastuiden selkeyttämiseen. Toimenpiteiden arvioidaan parantavan toiminnan laatua ja turvallisuutta, koska ne kohdistuvat tunnistettuihin juurisyyihin, ehkäisevät toistuvia poikkeamia ja vahvistavat ennakoivaa riskienhallintaa.

Kaikki kehittämistoimenpiteet kirjataan Falcony-järjestelmään sekä tarvittaessa omavalvontasuunnitelman päivityksiin. Palvelualuejohtaja vastaa toimenpiteiden käynnistämisestä, vastuiden määrittelystä ja aikatauluttamisesta. Toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan yksikkökokouksissa, johtoryhmässä ja sisäisissä auditoinneissa.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Palvelualuejohtaja vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan



ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Työntekijät ovat voineet esittää ehdotuksia ja muutoksia omavalvontasuunnitelmaan.

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa palvelualuejohtaja. Hän yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, joka löytyy Aberian nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yksikön yhteisistä tiloista. Kun yksikköön tulee uusi työntekijä, heille kerrotaan missä on yksikköä koskevat suunnitelmat ja ne käydään heidän kanssaan läpi. Työntekijät tutustuvat yksikön omavalvontasuunnitelmaan osana perehdytystä ja kuittaavat sen perehdytyslomakkeelle.

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluyksikön toiminnan laatua ja turvallisuutta seurataan systemaattisesti useilla menetelmillä. Seuranta perustuu asiakas- ja sidosryhmäpalautteisiin, poikkeama-, vaara- ja haittatapahtumailmoituksiin, Falcony järjestelmän raportteihin, kirjaamisen seurantaan, henkilöstöpalautteeseen sekä sisäisiin auditointeihin. Näiden avulla tunnistetaan toiminnan vahvuudet, riskit ja kehittämiskohteet.

Laatua ja turvallisuutta koskevaa seurantatietoa käsitellään säännöllisesti yksikkökokouksissa sekä johdon palavereissa sovittuun aikataulun mukaisesti. Havainnot, riskit ja toteutetut toimenpiteet raportoidaan palvelualuejohdolle ja tarvittaessa palvelunjärjestäjälle. Riskienhallinnan toteutumista ja toimivuutta arvioidaan jatkuvasti osana arjen johtamista.

Riskienhallintakeinojen riittävyttä ja vaikuttavuutta arvioidaan seuraamalla poikkeamien toistuvuutta, korjaavien toimenpiteiden toteutumista sekä henkilöstön ohjeiden mukaista toimintaa. Arvioinnin perusteella riskienhallintakäytäntöjä tarkennetaan, ohjeita päivitetään ja tarvittaessa lisätään perehdytystä tai koulutusta.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Seurannan yhteydessä havaitut puutteet ja kehittämistarpeet kirjataan, ja niille määritellään korjaavat tai kehittävät toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että toimenpiteet käynnistetään ja että niiden etenemistä ja vaikuttavuutta seurataan.

