OMAVALVONTASUUNNITELMA
AVA Perhepalvelut
perhehoito

AVA perhepalvelut

Sisällys

1. Palveluyksikön tiedot ... 3

1.1 Palveluntuottaja ... 3

1.2 Palveluyksikön perustiedot ... 3

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet ... 4

1.4 Päiväys ... 5

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen sekä vastuunjako ... 6

3. Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat ... 7

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ... 8

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen ... 8

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ... 8

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta ... 9

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen ... 10

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ... 10

3.3.2 Toimitilat ja välineet ... 11

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja ... 11

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö ... 12

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt ... 12

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma ... 12

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet ... 13

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... 13

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ... 15

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ... 20

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... 20

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ... 22

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä ... 22

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano ... 23

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 24

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi ... 24

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi ... 25

1. Palveluyksikön tiedot

1.1 Palveluntuottaja

Palveluyksikkö:	AVA perhepalvelut Oy
Yhteystiedot:	Fredikanterassi 7 C 153, 00520 Helsinki p. 040 - 779 7606 toimisto toimisto@avaperhepalvelut.fi
Y-tunnus:	2796987-4
SOTERI	1.2.246.10.27969874.10.0

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:	AVA perhepalvelut Oy perhehoito
Vastuuhenkilö:	Minna Snellman toimitusjohtaja p. 044 - 779 0009 minna.snellman@avaperhepalvelut.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialueet, joille palvelua tuotetaan
Helsinki
Vantaa-Kerava
Länsi-Uusimaa
Itä-Uusimaa
Keski-Uusimaa
Pirkanmaa
Päijät-Häme
Varsinais-Suomi
Satakunta
Etelä-Savo
Pohjois-Savo
Etelä-Karjala
Pohjois-Karjala
Keski-Suomi

Asiakaspaikkamäärä
Vaihtelee kysynnän mukaan alueittain

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot
Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta
3.7.2018

Palveluala, joka on rekisteröity
Sosiaalialan muut palvelut/ Muu sosiaalihuollon asiantuntijatoiminta. Lisätiedot, Toimeksiantosuhteisen perhehoidon palvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat
AVA perhepalvelut ei käytä alihankintana ostettuja palveluja.

Toiminta-ajatus
AVA perhepalvelut vastaa toimeksiantosuhteisille perhehoitajille tarjottavien perhehoidon tukipalveluiden sekä lapsen asiakassuunnitelman mukaisten asiantuntijapalveluiden tuottamisesta, ennakkovalmennettuihin perheisiin sijoitettujen lasten kuntouttamiseksi ja sijoituksen tukemiseksi. AVA perhepalvelut vastaa perhehoitajien rekrytoinnista, ennakkovalmennuksesta, ja perhehoitajille tarjottavista lapsikohtaisista ja tarpeen mukaisista tukipalveluista, kuten mm. mentorointi, työnohjaus ja täydennyskoulutus. Hyvinvointialueen lastensuojelun tai perhehoidon sosiaalityöntekijä vastaa perheeseen sijoitetun lapsen asioista ja AVA perhepalvelut vastaa perhehoitolain 11§ mukaisesta vastuutyöstä sekä muista hyvinvointialueen ja AVA perhepalvelut välisessä asiakaskohtaisessa sopimuksessa, lapsen asiakassuunnitelmassa ja maakunnallisen kilpailutuksen yhteydessä sovituista asioista.

Toiminta-ajatusta ohjaa dialoginen ja läpinäkyvä yhteistyö kunnille. Lastensuojelun asiakkaan olevan lapsen on tärkeää päästä osalliseksi perhettä, sijaisvanhempien osalliseksi yhteistyöstä ja ammattilaisten

arvostuksesta. AVA perhepalvelut tarjoaa perhehoidon vastuutyön lisäksi kokeneen asiantuntijatiimin tuen perhesijoitusten sekä lapsen kuntoutumisen tueksi. Asiantuntijatiimiin kuuluu useita ammattilaisia, joilla on pitkä työkokemus lastensuojelun avo- ja sijaishuollosta, lastensuojelun sosiaalityöstä, psykiatriasta, neuropsykiatriasta ja psykoterapiasta.

Arvot ja toimintaperiaatteet
AVA perhepalveluiden arvoina on nimen mukaisesti **arvostus**, **välittäminen** ja **avoimuus**.
Arvostamme lastensuojelun perhehoitajien arvokasta työtä ja haluamme, että arvostus näkyy myös päivittäisessä työskentelyssämme perhehoidon kentällä sekä lastensuojelun perhehoitajien kanssa. Noudatamme palvelutoiminnassamme avoimuuden periaatetta. Perhehoitajien, syntymävanhempien tai huoltajan/läheisen sekä hyvinvointialueiden yhdyshenkilöiden kanssa tehdyssä yhteistyössä on avoimuuden periaate. Kunkin toimijatahon sekä osapuolen asioissa toimitaan arvostavasti huomioiden sosiaali- ja terveysalan ammatilliset sekä eettiset velvoitteet. Palvelutoiminnassamme ei suosita tiettyä osapuolta ja toiminta perustuu dialogiseen vuorovaikutukseen, jota ohjaa ammatillinen arvopohja.

Välitämme perhehoitajistamme ja ennen kaikkea AVA perhepalveluiden perhehoitoperheisiin sijoitetuista lapsista. Pyrimme aina löytämään lapselle lapsen tarpeisiin valmiuksiltaan sopivan perhehoitoperheen. Sijoitus on aina erittäin sensitiivinen tapahtuma, varsinkin syntymävanhemmille ja lapselle. Haluamme tukea myös syntymävanhempia lapsen sijaishuollossa asumisen aikana. AVA perhepalvelut välittää henkilöstöstään ja toimimme työyhteisönä toisiamme auttaen ja hyvää työtä edistäen.

Avoimuus välittyy tavastamme toimia yhteistyökumppaneiden kanssa. Teemme sen, minkä lupaamme ja lupaamme sen, minkä pystymme toteuttamaan. Avoimuus on mielestämme ainoa tapa toimia kumppaneidemme ja yhteistyötahojen kanssa. Toimimme työnantajana avoimesti ja kehitämme toimintaamme yhdessä henkilöstön kanssa.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 6.11.2026

Minna Snellman
toimitusjohtaja

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Toimitusjohtaja, AVA perhepalveluiden perhehoidon vastuuhenkilö vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta sekä hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Vastuuhenkilön tehtävä on johtaa toimintaa sekä valvoa, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilö osallistuu kerran viikossa Teams-palaveriin työntekijöiden kanssa sekä kerran kuussa toimistolla tapahtuvaan tiimipäivään. Viikkopalaverissa käydään palvelun perustoimintaa läpi ja ratkaistaan mahdollisia ongelmatilanteita.

Omavalvontasuunnitelmaa tehdään kokoamalla tietoa eri osa-alueista AVA perhepalveluiden työohjeista ja tiimipalavereissa sovituista asioista. Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteissä otetaan huomioon henkilöstön, perhehoitajien, sijoitettujen lasten ja heidän läheistensä sekä palvelun tilaajien asiakaskokemuskyselyt. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelmasta vastaava
Minna Snellman, toimitusjohtaja
044-779 0009, minna.snellman@avaperhepalvelut.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti toiminnan kehittyessä ja kasvaessa, kuitenkin vähintään vuosittain sekä välittömän tarpeen mukaan. Sähköisestä julkaisemista vastaa toimitusjohtaja vastuuhenkilönä. Aiemmat versiot säilytetään AVA perhepalveluiden työntekijöiden sisäisessä Sharepoint-kansiossa.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista seurataan neljän kuukauden välein ja seurannasta tehdään selvitys. Mikäli seurannassa havaitaan omavalvontasuunnitelmaa koskevia muutostarpeita, muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan ja se julkaistaan AVA perhepalveluiden nettisivuilla.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?
AVA perhepalveluiden toimistossa sekä julkisesti internetsivuilla: www.avaperhepalvelut.fi

3. Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta ja epäkohtien kirjaaminen sekä asianmukainen käsittely jatkotoimenpiteineen. Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään ensin johtoryhmän kokouksessa ja sen jälkeen säännöllisissä kuukausikokouksissa kehittämistoimenpiteitä varten. Havaitun epäkohdan voi välittää myös kirjallisesti osoitteeseen toimisto@avaperhepalvelut.fi. Poikkeama voi tulla asiakkaalta, omaiselta, henkilöstöltä, hyvinvointialueen työntekijältä tai keneltä tahansa asiakkaan tai AVA perhepalveluiden kanssa yhteistyössä olevalta taholta.

Mikäli ongelmatilanteita varotoimenpiteistä huolimatta esiintyy lastensuojelun perhehoitoperheissä, on lastensuojelun perhehoitoperhe välittömästi yhteydessä AVA perhepalveluiden perhekohtaiseen vastuutyöntekijään, AVAn päivystyspuhelimeen, lapsen kotihyvinvointialueen sosiaalipäivystykseen tai akuutissa hätätilanteessa hätäkeskukseen. Riskiasiakkaiden kanssa työskenneltäessä nämä toimintatavat käydään sijaisperheen kanssa huolellisesti läpi.

Sama ohjeistus on AVA perhepalveluiden työntekijöille. Heti kun ongelma tai poikkeama laadussa huomataan, on työntekijä välittömästi yhteydessä esihenkilöön, jonka kanssa lähdetään asiaa selvittämään.

Kaikissa uhka- ja vaaratilanteissa AVA perhepalveluiden työntekijä käy tilanteen läpi yhdessä asianosaisten kanssa pyrkien löytämään mahdollisuuksia löytää sovinnollisia ratkaisuja jatkossa. Keskustelua käydään yhdessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Lapsen avo- tai sijaishuoltoa koskevat havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen asiakastietojärjestelmään.

AVA perhepalveluilla on vastuu ilmoittaa sekä oman että perhehoitajan toiminnassa tapahtuvista poikkeamista lapsen vastuusosiaalityöntekijälle. Perhehoitajalla on ilmoitusvelvollisuus perhehoitolain 21§ mukaan.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- työhyvinvointisuunnitelma
- täydennyskoulutussuunnitelma
- kirjaamisohje
- hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- tietoturvaohje
- lääkehoitosuunnitelma
- toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa ohje
- turvallisen perhehoidon ohje
- perehdytyssuunnitelma
- riskien arviointilomakkeet ja niiden perusteella tehty työsuojelun toimintaohjelma
- valmiussuunnitelma
- epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ohje
- työsuojelun toimintaohjelma
- psykososiaalisen tuen ohje
- päihdeohjelma

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

On vain harvoja tilanteita, jossa AVA perhepalvelut ei kykenisi suoriutumaan perustehtävästään, perhehoitajien tuesta. Työntekijöiden asuinalueeseen vaikuttavat poikkeusolot voisivat olla sellaisia tilanteita, jos he eivät pystyisi tekemään työtehtäviään oman tilanteensa turvaamiseksi eikä heitä voisi korvata tilapäisillä työntekijöillä tai joidenkin ylitöillä. Perhehoitajien toiminta omissa kodeissaan voi keskeytyä useastakin syystä, jolloin joko koko perhe tai sijaishuollossa asuva lapsi siirtyy muualle asumaan. Tietoliikenneongelmat eivät päivissä tai viikoissakaan ajaisi AVAn toimintaa mahdottomaan tilanteeseen, kirjaamista voidaan tehdä käsin ja kommunikoida viestivälinein. AVAssa ollaan varauduttu esihenkilöiden päivystykseen 24/7, joten sekään ei vaatisi vaikeita järjestelyjä.

Tunnistettu riski
Perhehoitajan kodin vaurioituminen, evakuointi.

Riskin arviointi
Mahdollinen riski ja seuraukset olisivat vakavat.

Ehkäisy- ja hallintatoimet
Jos perhehoitajan koti vahingoittuu joko määräajan tai lopullisesti, esimerkiksi tulipalon tai vesivanhingon takia, täytyy olla perhekotikohtainen ja paikkakuntaan sidottu suunnitelma siitä, mihin perhe siirtyy ja varmistaa sijaishuollossa asuvan lapsen turvallisuus. Ohjataan perhehoitajaa pitämään huolta kotinsa paloturvallisuudesta ja pitämään kotonaan riittävästi alkusammutusvälineistöä. AVA perhepalveluilla on käytössä perhekodin turvallisuussuunnitelma, jonka perhehoidon koordinaattorit käyvät läpi yhdessä perhehoitajan kanssa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lapsen hoito ja kasvatus toteutetaan yhteistyössä kaikkien yhteistyötahojen kanssa lapsen edun mukaisesti. Lapsi saattaa tarvita laaja-alaisesti eri palveluita muun muassa psykiatrian, kuntoutuksen tai kuljetuksen alalta. Myös peruspalvelut, kuten terveydenhoito, koulunkäynti tai varhaiskasvatus kuuluvat lapsen arkeen. AVA perhepalveluiden vastuutyöntekijät osallistuvat tarvittaessa palavereihin ja opastavat perhehoitajaa lapsen kuntoutuksen tuen saamiseksi. Palvelun tilaaja vastaa asiakasta koskevan tiedon luovuttamisesta AVA perhepalveluiden henkilöstölle. Henkilöstömme raportoi palvelun tilaajalle kaiken oleellisen tiedon koskien lapsen sijaishuollon toteuttamista.

AVA perhepalvelut tekee hyvää ja laadukasta yhteistyötä kunkin sijoittavan hyvinvointialueen kanssa. AVA perhepalveluiden henkilöstö tekee aktiivista yhteistyötä perhehoitajien kanssa varmistaakseen sijoitetulle lapselle mahdollisimman turvallisen elinympäristön. Tiedonvaihto vastuusosiaalityöntekijän kanssa on tiivistä. Yksityisellä palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Lupa- ja valvontavirasto valvoo yksityisen palveluntuottajan toimintaa ja heille informoidaan sellaiset kriisit, jotka on syytä viedä heidän tietoonsa. Tällaisia asioita voisi olla vaikkapa erityisen hankala henkilöstön saatavuus, toiminnan häiriöt ja laatuongelmat. Asiakkaana olevaa hyvinvointialuetta tiedotetaan mahdollisimman nopeasti suullisesti, kun poikkeama on havaittu. Perhehoidossa asuva lapsi ja hänen huoltajansa ovat myös tiedotusvastuun piirissä. Perhehoidon tuesta vastaavat tiedottavat mahdollisuuksien

mukaan lapsen huoltajaa toiminnassa tapahuvista poikkeamista. Tiedotusvälineille viestii vain toimitusjohtaja.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava:
Minna Snellman, toimitusjohtaja
p. 044 - 779 0009
minna.snellman@avapehepalvelut.fi

Erilaiset poikkeustilanteet ovat luonnollinen osa yritysten toimintaa. Olennaista on, että poikkeus- ja kriisitilanteisiin reagoidaan nopeasti ja tietoa jaetaan avoimesti. Tavoitteena on, että valtakunnalliset tai alueelliset häiriötilanteet vaikuttaisivat mahdollisimman vähän akuutissa vaiheessa AVA perhepalveluiden työntekijöihin tai perhehoitajiin. Tarkoituksena on tuottaa palvelua kaikissa tilanteissa luotettavasti. Ennakoiminen on tärkeää, akuutissa vaiheessa on voitava pärjätä omin toimin. Varautumista ennakoidaan aina sen hetkisen tiedon mukaan, mikä on käytettävissä sekä seurataan viranomaisten tiedotusta ja ohjeista. Harjoittelu voi olla vaikkapa alkusammutusopetusta, joita voidaan järjestää alueellisesti. Työntekijöillä tulee olla hätäensiaputaidot. AVA perhepalvelut vastaa siitä, että perhehoitajina toimivat henkilöt osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. ensiapu- tai muissa hätätilanteissa. Työntekijät tekevät pääosin etätyötä omassa kodissaan ja perhehoitajien kodissa, joten pelastusharjoituksia ei voida yhdessä suorittaa. Jokainen AVA perhepalveluiden työntekijä on vastuussa tunnistamaan poikkeavat tilanteet ja viestimään niistä eteenpäin omalle esimiehelleen matalalla kynnyksellä. Poikkeus- ja kriisitilanteet voivat olla isoja, koko toimialaa koskettavia, kuten esimerkiksi keväällä 2020 alkanut maailmanlaajuinen koronapandemia. Tai ne voivat olla pienempiä paikallisia tapahtumia.

Jatkuvuudenhallinnan yksi tärkeimmistä tavoitteista on suojella AVA perhepaluiden perhehoitajien toimintaa säilyttämällä toimintakyky ja samaan aikaan minimoida häiriötilanteiden negatiiviset vaikutukset. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan yhteisenä tavoitteena on saavuttaa valmius, jolla AVA perhepalvelut kykenee ehkäisemään uhkia sekä reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti uhkatilanteisiin, joita sen toiminnassa ja toimintaympäristössä esiintyy. Perhehoitajat eivät tarvitse kohtaavaa tukea joka päivä, joten tietyn aikaa tuki voidaan järjestää etäyhteyksien kautta, jos poikkeusolot liittyisivät matkustamisen mahdollisuuksiin eri paikkakunnille heitä tapaamaan tukikäynneillä. Ydintoimintojen turvaaminen on mahdollista myös hyvin haastavissa olosuhteissa. Henkilöstön poissaolotilanteissa on varajärjestelmänä ympärivuorokautinen puhelinpäivystys, jonka avulla voidaan ohjata ja neuvoa perhehoitajia.

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

Tunnistettu riski
Yrityksen toiminta voisi keskeytyä useasta eri syystä sekä oman toiminnan virheistä että tilaajan toimesta. Yhteiskunnallinen laaja häiriötilanne, kuten sota tai laaja ja pitkäaikainen sähkönjakelun häiriö voisi supistaa toimintaa. Tällä hetkellä yksityisen palveluntuottajan toiminnan jatkuvuuteen vaikuttava suurin riski on hyvinvointialueiden talous, jolloin palvelun käyttämisessä voi tapahtua muutoksia.

Riskin arviointi
Riskin todennäköisyys on mahdollinen ja vaikutukset olisivat merkittävät toiminnan kannalta.

Ehkäisy- ja hallintatoimet
Oman palvelun laatu on pidettävät hyvänä ja reagoitava kaikkiin häiriötilanteisiin nopeasti ja vakavasti.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

AVA perhepalveluiden laatutyö perustuu lainsäädäntöön. Sosiaalipalveluita ohjaa useita lakeja, joista esimerkiksi sosiaalihuoltolaki 1301/2014, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015 ja lastensuojelulaki 417/2007 korostaa asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. AVA perhepalvelut vastaa yksityisenä sosiaalipalveluiden tuottajana siitä, että sen toiminta täyttää tilaajan kanssa tehdyt sopimukset. Asiakasturvallisuus otetaan huomioon AVAn kaikessa toiminnassa. Strategisella tasolla arvioidaan palvelujen tarvetta, saatavuutta ja laadun varmistamista pitkällä aikajänteellä. Operatiivisten riskien hallinta on osa jokapäiväistä toiminnan seurantaa, arviointia ja kehittämistä. Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen tapahtuu jatkuvana syklinä. Suunnittelu, toteutus, analysointi ja toiminta seuraavat toisiaan. Kehittämisessä tehdään yhteistyötä sekä palvelun tilaajien, perhehoitajien sekä sijaishuollossa asuvien lasten ja hänen verkostonsa kanssa.

AVA perhepalveluiden laatutavoite on tuottaa palveluitaan siten, että ne täyttävät tilaajan kanssa tehdyt sopimukset ja lainsäädännön. Laatupoikkeamia on mahdotonta ehkäistä täysin, mutta hyvällä varautumisella ja ennakoinnilla sekä hyvällä poikkeamien käsittelyllä kehitämme toimintaamme jatkuvasti. AVA perhepalveluiden koko henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa ja mahdolliset ongelmatilanteet ratkaistaan yhteistyössä nopeasti ja pitää huolen siitä että ratkaisut ovat sijaishuollossa asuvan lapsen edun mukaisia. Sekä henkilöstö että perhehoitajat perehdytetään hyvin tehtäväänsä ja sopimuksen mukaisiin laatuvaatimuksiin.

AVA perhepalveluilla on kirjallinen toimintasuunnitelma ja se päivitetään vuosittain. Työohjeet on tehty yhdessä perhehoitajien tuesta vastaavien työntekijöiden kanssa yhdessä ja ne päivitetään aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai havaitaan että jokin menettely kaipaa tarkennusta. AVAn kaikki työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat kuukausittain työnohjaukseen ja tiimipalaverit ovat vähintään yhtä usein. Perhehoidon vastuutyöntekijät ja tukipalveluiden koordinaattori pitävät verkon välityksellä kerran viikossa palaverin asiakasasioissa ja pohtivat tukeen liittyviä ajankohtaisia asioita. Kaikista kokouksista pidetään pöytäkirja ja se liitetään Sharepoint-alustalle johon koko henkilöstöllä on pääsy. AVA perhepalveluiden kolme työntekijää ovat osallistuneet kirjaamisvalmentajakoulutukseen ja he ohjeistavat henkilöstöä ja perhehoitajia kirjaamisessa, siten että se on mahdollisimman laadukasta.

Laadunhallintaan liittyvää riskien kartoitus ja kehittämissuunnitelma tehdään kerran vuodessa yhdessä koko henkilöstön kanssa. Henkilöstöllä on oma turvallisuusohje ja perhehoitajilla oma turvallisen perhehoidon suunnitelma. AVA perhepalvelut on ottanut käyttöön perhehoidon hyvää kohtelua koskevan suunnitelman, jossa kuvataan perhehoidon turvallista ja lain mukaista toteuttamista. Laatua mitataan jatkuvan palautekäytännön sekä systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen toteuttamisella.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisessa käytetään Työturvallisuuskeskuksen lomakkeita. Niiden avulla tunnistetaan vaara- ja haittatekijät, määritellään riskien suuruus, seuraukset ja todennäköisyydet. Merkittäviin riskeihin valitaan toimenpiteet niiden madaltamiseksi ja toteutetaan ohjeita arjessa. Riskejä arvioidaan prosessinomaisesti aina tilanteiden muuttuessa ja välittömiin uhkiin reagoiden.

Lastensuojelun perhehoidon toimintaympäristössä mahdollisia uhka- ja vaaratilanteita voi syntyä myös palveluntuottajan kohtaamisissa sosiaalihuollon asiakkaiden kanssa. AVA perhepalveluissa vaalitaan työntekijöiden turvallisuutta. Kaikki tapaamiset toteutetaan tarvittavat turvallisuusseikat huomioiden. AVA perhepalvelut huolehtii henkilökunnan asianmukaisesta perehdyttämisestä sekä huolehtii, että

henkilökunnalla on tarvittavat tiedot ja taidot toimia tehtävässään turvallisuusseikat huomioiden. Henkilökunnalle on järjestetty työnohjausta sekä täydennyskoulutusta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

AVA perhepalveluiden toimisto on asuinhuoneisto, jossa pidetään tiimipalaverit sekä muut palaverit, valvotut ja tuetut tapaamiset. Henkilöstö työskentelee pääosin etätöissä sekä perhehoitajien kotona tukitapaamisilla. Toimisto sijaitsee osoitteessa Fredikanterassi 7C 153, 00520 Helsinki.

Perhehoitajat vastaavat omasta kodistaan ja sen turvallisuudesta. Perhehoitajien kanssa käydään perhekodin asumisturvallisuus läpi ja tilat tarkastetaan ja hyväksytään perhehoitajana toimimista varten ennen lapsen perhehoitoon siirtymistä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 7 §:n mukainen johtaja vastaa AVA perhepalveluiden asiakastietojen käsittelystä:

Minna Snellman
Toimitusjohtaja

AVA perhepalveluiden tietosuojavastaava:

Ritva Harri
Hallintopäällikkö
p. 040-779 7606
toimisto@avaperhepalvelut.fi

AVA perhepalveluilla on tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelman laatimisvelvoite koskee kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajia. Tietoturvasuunnitelman laatimisvelvoitteesta säädetään Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 77 §:ssä ja sen laatimisessa on noudatettava THL:n määräyksen 3/2024 velvoitteita.

Tietoturvasuunnitelmaa tulee päivittää säännöllisesti. Tietoturvasuunnitelman laadinnan ja noudattamisen vastuu on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan vastaavalla johtajalla. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun viranomaisten tai palvelun tilaajien ohjeistukset muuttuvat. Tietoturvaohjeeseen on koottu ohjeistukset tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröidyn informoinnista ja oikeuksista sekä tietoturvaloukkauksista. Tietoturvasuunnitelma on osa perehdytysohjelmaa ja siihen palataan aina yhdessä tiimikokouksissa, jos säädökset, sopimukset ja ohjeistukset muuttuvat.

Palvelun tilaaja toimii henkilötietojen rekisterinpitäjänä. AVA perhepalvelut toimii henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee tilaajan henkilötietoja tilaajan puolesta ja lukuun. AVA perhepalveluiden perhehoidossa asuvien lasten asiakaskirjausten tietopyynnöt osoitetaan tilaajalle. AVA perhepalvelut käyttää myneva.nappula - asiakastietojärjestelmää kirjaamiseen. Kirjaamisesta on pidetty henkilöstölle koulutus ja sitä jatketaan vuosittain tulevien Kanta-palveluihin siirtymisen takia.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 4 §) mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavoin sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Työntekijällä on oikeus nähdä vain sellaisia asiakkaita koskevia tietoja, joita hän työtehtävissään tarvitsee. Tämä koskee myös sosiaalihuollon toimintayksikössä työskentelevää harjoittelijaa tai opiskelijaa.

Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.
Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

AVA perhepalveluiden käyttämä myneva.nappula -asiakastietojärjestelmä on sosiaalihuollon asiakastiedon tallentamiseen ja käsittelemiseen tarkoitettu selainkäyttöinen asiakastietojärjestelmä. Myneva.nappula -asiakastietojärjestelmä on A1 luokiteltu, joten se tulee olemaan yhteensopiva Kanta-palveluiden kanssa. Myneva Finland Oy:llä on ISO 9001-laadunhallintajärjestelmän, ISO 27001 tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän, sekä ISO 14001-ympäristöhallintajärjestelmän sertifioinnit, jotka auditoidaan säännöllisesti akkreditoidun toimijan toimesta. Henkilöstö koulutetaan kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön jo perehdytysvaiheessa ja aina kun ohjeet ja lait muuttuvat. Perhehoitaja kirjaa päivittäiskirjauksia lapsesta, jolle selitetään ikä ja kehitystaso huomioiden se, miksi kirjauksia tehdään ja ketkä niitä käsittelevät.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 4.5.2026. Sen päivittämisestä vastaa vastuuhenkilö, toimitusjohtaja Minna Snellman.

Teknologian vikatilanteet johtuisivat mahdollisesta kyberhyökkäyksestä tai laajasta sähkökatkosta. Kirjaamista voidaan jatkaa manuaalisesti.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

AVA perhepalveluiden perhehoitajan vastuutyöntekijä tekee säännöllisiä tukikäyntejä perhehoitoperheisiin ja tarvittaessa ohjaa perhehoitajaa hygieniakäytäntöihin liittyvissä asioissa. Tukikäynneillä varmistutaan siitä, että asuintilat sijaisperheissä ovat siisteystasoltaan ja hygieniatasoltaan asianmukaiset. Tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan viranomaisten voimassa olevia ohjeistuksia.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

AVA Perhepalvelut on tehnyt lääkehoitosuunnitelman perhehoitajille. Toimeksiantosuhteinen perhehoito rinnastetaan yksityiskotiin, lääkehoidon turvallisuus on siellä yhtä tärkeää kuin missä tahansa muuallakin, koska hoidettavan perhehoidossa on kyse julkisesta hallintotehtävästä. Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa lääkehoito pohjautuu asiakaskohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoitoon liittyvät vastuut määritellään perhehoidon toimeksiantosopimuksessa. Asiakaskohtainen lääkehoitosuunnitelma on lääkärin tekemä suunnitelma lapsen lääkehoidosta, yksinkertaisimmillaan lääkeresepti. AVA perhepalvelut, lääkehoidosta vastaava lääkäri sekä apteekki varmistaa tarvittaessa perhehoitajan riittävän lääkehoidon

osaamisen sopivaksi katsomallaan tavalla. Tärkeää on, että perhehoitaja tuntee annostelemiensa lääkkeiden vaikutukset, erityispiirteet, keskeisimmät riskit, annostelussa huomioitavat asiat, mahdolliset sivu- ja haittavaikutukset ja toimintatavat vaaratapahtumissa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

AVA perhepalveluiden perhehoidossa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski
Tietoturvaan liittyvät riskit ovat suuria ja asiakastietojen käsittelyssä voi tapahtua useissa eri vaiheissa virheitä.

Riskin arviointi
Tapahtuma on mahdollinen ja seurausten vaikutukset olisivat vakavia.

Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perehdytys ja erityinen huolellisuus kaikissa tietojenkäsittelyn vaiheissa on tärkeää. Tietoja ei luovuteta ilman tilaajan kirjallista pyyntöä. Tietoturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota etätyössä.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

AVA perhepalvelut noudattaa sosiaalihuollon ammattihenkilölain määräyksiä, hyvinvointialueiden sopimuksia sekä henkilöstön riittävää ammatillista osaamista suhteessa asiakkaiden tarpeisiin.

AVA perhepalveluilla työskentelee toimitusjohtaja, palvelupäällikkö-sosiaalityöntekijä, hallintopäällikkö, neljä perhehoidon koordinaattoria ja yksilö- perhe- ja pariterapeutti.

AVA perhepalveluiden työntekijät sijaistavat toisiaan. AVA perhepalveluilla on käytössään myös vakituinen sijaisresurssi hyödynnettäväksi esimerkiksi lomakauden ajalla. Pyrkimyksenä on käyttää perheille tuttuja työntekijöitä. Sijaisten käytöstä päättää hallintopäällikkö. Rekrytoinnin tarpeet päätetään johtoryhmässä, päätöksessä otetaan huomioon henkilöstön riittävyys suhteessa sijoitettujen lasten määrään ja perhehoitajien tarpeisiin. Rekrytoinnissa voidaan käyttää hiljaista hakua, jolloin kartoitetaan sellaisia henkilöitä, joilla on riittävää kokemusta ja taitoa haettavaan tehtävään. Rekrytoinnissa voidaan käyttää myös julkisia palveluita, kuten TE-toimiston hakupalvelua. Haastatteluissa on paikalla kaksi esihenkilöä sekä tilanteen mukaan myös perhehoidon koordinaattori. Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan sillä, että vaatimuksena on erinomainen suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsopimuksen tekoa Julkisuosikista. Rikostaustaote pyydetään nähtäväksi ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

AVA perhepalveluilla on käytössä uuden työntekijän perehdytyssuunnitelma. Perehtymiselle annetaan riittävästi aikaa ja uudet työntekijät toimivat kokeneen työntekijän kanssa, kunnes ovat riittävästi perehtyneet yrityksen toimintatapoihin. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehtyjän suunnitelman läpikäynnistä. Omavalvontasuunnitelma kuuluu perehdytysohjelmaan.

AVA perhepalveluissa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015), jonka 5 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen.

AVA perhepalveluissa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään perhehoitajien tukemiseen parhaiten sopivia koulutuksia tai henkilöstön yksilöllisistä tarpeista nousevaa osaamisen tarpeita. Koulutukset ovat työssä tarvittavan osaamisen ylläpitämiseen liittyvää lyhyt- ja pitkäkestoista täydennyskoulutusta, jonka avulla ylläpidetään ja kehitetään työssä tarvittavaa osaamista. Vuoden aikana voidaan tarvita erityistä osaamista, joka nousee jonkun asiakkaan tarpeista. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa. Johtoryhmä pitää huolta tarpeellisen täydennyskoulutuksen toteutumisesta jokaisen työntekijän kohdalla. Henkilöstön koulutus voidaan järjestää sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena. Henkilöstöltä kerätään vuosittain palaute työtyytyväisyydestä ja sen perusteella määritellään työn sisältöjä ja organisaatiota koskevat kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle.

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvollisuudet huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on erityisesti otettava huomioon, että työntekijän henkilökohtaiset edellytykset voivat edellyttää yksilöllisiä työsuojelutoimenpiteitä työntekijän turvallisuuden ja terveyden varmistamiseksi. AVA perhepalvelut edistää työpaikkamme turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä työntekijöidemme työkykyä ja -vireyttä ylläpitävää toimintaa. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin ylläpitämisen ja kehittämisen kannalta on tärkeää, että esihenkilöt ja työntekijät toimivat keskenään yhteistyössä. Esihenkilöt ottavat huomioon työntekijöiden oman työnsä tuntemuksen ja työn turvallisuuden ja terveellisyyden parantamista koskevat ehdotukset. Työntekijöiden aktiivinen osallistuminen varmistaa sen, että työturvallisuudesta keskustellaan työpaikalla avoimesti ja epäkohdat sekä riskitekijät otetaan rohkeasti esille.

Työn turvallinen tekeminen lähtee jo perehtymisvaiheesta. AVA perhepalveluilla on perehdytysohjeet sekä perhehoidon tukityöstä että työturvallisuuteen ja omavalvontaan liittyviä ohjeita. Uusille työntekijöille tehdään perehdyttämissuunnitelma ja hänelle nimetään työntekijämentori, joka vastaa siitä, että riittävät tiedot ja taidot ovat uudella työntekijällä käytössään ennen itsenäistä työtä. Työsuojelua on myös kaikki työhyvinvontiin tähtäävät toimenpiteet konkreettisesti, kuten tiimirakenteet, työnohjaus, työhyvinvointitapahtumat, työterveyspalvelut, koulutukset ja kaikki se, joka työn turvalliseen tekemiseen liittyy. Hyvä ja riittävä viestintä on yksi keino, jolla vähennetään tiedon kulkuun liittyviä riskitekijöitä. Hankinnoissa otetaan huomioon niiden turvallinen käyttö ja hyvät ohjeistukset. Kaikki muutostilanteet käydään läpi työntekijöiden kanssa siten, että kaikilla on jatkuvasti saatavilla mahdollisimman paras tieto työpaikan asioista.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta:

Tunnistettu riski
Henkilöstöresurssien hyödynnettävyyden yllättävät poikkeamat (esim. työsulku, lakko, pandemia)

Riskin arviointi
Riski on mahdollinen ja seuraukset olisivat kohtalaisia, riippuen poikkeustilan kestosta, kuinka kauan henkilöstöä olisi pois.

Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perhehoitajien tukityötä voi poikkeustilanteessa tehdä muutkin kuin heidän vastuutyöntekijänsä, esimerkiksi keikkatyöntekijät ja esihenkilöt.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Aasiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö
Minna Snellman
toimitusjohtaja

Asiakassuunnitelma
Perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen palveluntarvetta arvioidaan yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun hyvinvointialueen nimeämän vastuuhenkilön kanssa. Lapselle sopivan avohuolto- tai sijaishuoltopaikan tai tukiperheen arviointi tehdään huolellisesti ennen viranomaispäätöksiä. Lapsen palvelujen tarve perustuu lapsen asiakassuunnitelmaan sekä hyvinvointialueen palveluntuottajalle antamiin tietoihin ja näkemyksiin lapsen sijoituksen aikaisista työskentelyn tavoitteista. Kaikki arviointi nojaa lapsen edun ja lapsen oikeuksien ensisijaisuuteen. Palveluntuottajana AVA perhepalvelut tukee tiedonmuodostusta lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, mutta lopullinen arviointi- sekä päätösvastuu on lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä.

Asiakkaan, omaisten ja läheisten osallistuminen
Lapsen ja hänen huoltajiensa ja läheistensä kanssa käydään aktiivista vuorovaikutteista keskustelua koko sijoituksen tai tukisuhteen ajan. Myös lapsen omat näkemykset, toiveet ja tarpeet selvitetään asiakassuhteen aikaisessa työskentelyssä.

Asiakassuunnitelman seuranta
Asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan vuorovaikutuksessa asiakkaan, hänen omaisiensa ja läheisten, perhehoitajan sekä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa. Seuranta perustuu kaikkien osallisten havaintoihin ja on luonteeltaan jatkuvaa. Asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

Henkilöstön perehdytys asiakassuunnitelman sisältöön.
Perhehoidon tuesta vastaava koordinaattori osallistuu lapsen asiakassuunnitelmaneuvotteluun, jonka perusteella asiakassuunnitelma laaditaan.

Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden varmistaminen
Perhehoitaja noudattaa asiakassuunnitelmassa sovituista vastuista sekä velvoitteista. AVA perhepalveluiden työntekijät sekä perhehoitajat sitoutuvat noudattamaan AVA perhepalveluiden turvallisen perhehoidon suunnitelmaa sekä asiakkaan asema -ohjeistusta, jossa on kuvaus asiakkaan osallisuudesta, itsemääräämisoikeudesta sekä asiakkaan mahdollisuudesta iänmukaiseen itsenäiseen päätöksen tekoon palveluissaan.

Lapsella on oikeus ilmaista näkemyksensä itseään koskevissa asioissa ja saada ne huomioiduksi ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen perhehoidossa
Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa ei ole oikeutta käyttää rajoittamistoimenpiteitä. Yhteydenpidon rajoittamisesta vastaa vastuusosiaalityöntekijä. Kasvatuksellisista kodin säännöistä sovitaan yhdessä lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden.

Asiakkaan asiallinen kohtelu
AVA perhepalveluiden esihenkilöillä on velvollisuus organisoida ja ohjeistaa työtä, seurata ja arvioida sitä jatkuvasti ja tarvittaessa puuttua epäkohtiin välittömästi sekä varmistaa palveluiden laatu ja asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ennakoivasti. Tilanteissa, joissa työntekijä havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, on tapahtunut laadun poikkeama tai vaaratilanne, on hän velvollinen ilmoittamaan tästä esihenkilölle. Työnantaja on ensisijaisesti omaa toimintaansa valvova taho.

Jos lapsi kohtaa epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, asia selvitetään huolellisesti siihen osallisten kesken. Asiat pyritään selvittämään yhteisesti keskustelemalla. Lapsen näkemys ja kokemukset ovat keskeisessä roolissa. Sovitaan yhteisesti myös jatkotoimenpiteet ja seuranta. Tällaisissa tilanteissa työntekijämme on aina yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja lapsen omaisiin.

AVA perhepalveluiden työntekijöillä on velvollisuus valvoa omaa toimintaansa osana sijaishuollon valvontaa. Perhehoitajien vastuutyöntekijät, joka käyvät perheiden kodeissa, tapaavat perhehoitajaa ja sijoitettua lasta ja havainnoivat sijaishuollon tavoitteiden toteutumista ja turvallista sijaishuoltoa myös lapsen näkökulmasta. Puutteisiin hoidossa, kommunikaatiossa tai olosuhteissa puututaan välittömästi ja annetaan ohjausta perhehoitajalle. Havaituista epäkohdista ilmoitetaan lapsen vastuusosiaalityöntekijälle. Perhehoitajien tukikäynnit -ja puhelut ovat niitä työn prosesseja, joissa voidaan keskustella avoimesti vaikeista tilanteista ja niiden korjaamisesta. Perhehoidon vastuutyöntekijät saavat AVA perhepalveluiden esihenkilöiltä ohjausta ja tukea omaan tehtäväänsä.

Asian käsittely asiakkaan ja lähiomaisten kanssa
Perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen, vanhempien ja muiden asiaan liittyvien läheisten kanssa käydään tilanne läpi keskustellen mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja päätetään korjaavat toimenpiteet. Asiakkaan kokemukset kirjataan hänen asiakastietojärjestelmään. Vakavissa tilanteissa asiasta tehdään kirjallinen selvitys.

Asiakkaan osallisuus
Perhehoitaja tukee ja valmistelee lasta sovittuihin tapaamisiin ja yhteydenpitoon asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. AVA perhepalveluiden perhehoitajan vastuuhenkilö tekee työtään sellaisessa yhteistyössä, että sekä perhehoitajalle ja sijoitetulle lapselle tulee tunne siitä, että hän pystyy vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin. Osallisuus on kaikille erilaista ja siksi perhehoitajan vastuutyöntekijä tukee perhehoitajaa olemaan herkkänä lapsen tarpeille, jolloin lapsen tarpeet ja mielenkiinnon kohteet tulevat esiin. Lapsen toiveita voidaan tuoda esiin havainnoimalla häntä, esimerkiksi keräämällä tietoa arjesta koosteisiin tai kysymällä suoraan palavereissa. Osallisuuden ilmaisulle on mahdollisuus myös epämuodollisissa keskusteluissa, joita käydään puhelimitse tai tapaamisilla, kahvipöydässä tai jonkun mukavan toiminnan ohessa. Perhehoitaja pitää huolta lapsen tarpeista ja ohjaamme kaikkia lapsilähtöiseen toimintaan, jossa lapsi nähdään toimijana, joka haluaa ja voi vaikuttaa omaan elinpiiriinsä. Lapsen näkökulmia tulee kunnioittaa ja arvostaa ja aikuisten harkintaan jää, mikä toiminta on lapsen edun mukaista hänen oma tahtonsa huomioiden. Osallisuutta kasvatetaan antamalla tilaa ajatella, tehdä valintoja, miettiä yhdessä

niiden seurauksia, ratkaista ongelmia ja ristiriitoja. Tavoitteena on kasvattaa lapsista itsenäisiä ajattelijoita, joilla on hallinnan tunnetta omassa elämässään.

Asiakkaan oikeusturva
Jos sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi

- olla yhteydessä hyvinvointialueensa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan
- tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mieluiten kirjallisesti
- tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle Lupa- ja valvontavirastoon.
- Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Minna Snellman, toimitusjohtaja
minna.snellman@avaperhepalvelut.fi
p. 044-779 0009

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ja palvelut
Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:
- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

Helsingin kaupunki, sosiaaliasiavastaava
Puh. 09 3104 3355
ma–to klo 9.00–11.00
sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

Vantaa Keravan Hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Puh 0941910230
Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00
sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Keski-Uudenmaan sosiaaliasiavastaava
Puh 040 027 7087
sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi
Maanantai klo12–15
Tiistai, keskiviikko, torstai klo9–12
Sosiaalitaito
Sosiaaliasiamies
Sibeliuksenkatu 6 A 2
04400 Järvenpää

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaava
p. 029 151 5838.
sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
ma 10–12,
ti, ke, to klo 9–11
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

Kymenlaakson hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava
Puh. 040 728 7313
ma-to 9–12
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola
Sosiaaliasiamies: Taija Kuokkanen

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava
Puh. 040 514 2535
ma-to 9-12
Sosiaaliasiamies: Anette Karlsson

Pirkanmaan hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava
Puh. 040 504 5249
Ma 9–11
Ti 9–11
Ke 9–11
To 9–11
Sosiaaliasiamiehet: Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, sosiaaliasiamies
Puh. 02 313 2399
ma-pe 10-12 ja 13-15

Satakunnan hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava
Puh. 044 707 9132
Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Etelä-Savon hyvinvointialue, sosiaali- ja potilasasiavastaava
Puh. 044 351 2818

Ma–pe 9–14

Pohjois-Savon hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava
Puh. 044 461 0999
Ma-pe 9-11.30

Etelä-Karjalan hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava
Ma- to klo 9-15
Heli Tiusanen, sosiaali- ja potilasasiavastaava, puh. 044 748 5306
Elina Tikka, sosiaali- ja potilasasiavastaava, puh. 050 555 8553
Laserkatu 6 E, 53850 Lappeenranta

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, sosiaali- ja potilasasiavastaava
Ma klo 8.30–11.30
Ti–to klo 9–11
Hanna Mäkijärvi, puh. 013 330 8265
Kati Saurula, puh. 013 330 8268
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Keski-Suomen hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava
P. 044 265 1080
Ma-to 9-11
Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka

Kantelu
Kantelun voi tehdä Lupa- ja valvontavirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Lupa- ja valvontaviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Lupa- ja valvontavirasto yhteystiedot:
Asiakaspalvelu Puhelin: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)
sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi

Eduskunnan oikeusasiamies
Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.
Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta tai yhdessä muiden kanssa. Tällöin on syytä liittää mukaan valtakirja. Nimettömiä kanteluja ei tutkita.
Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.
Kantelun tutkinta on maksutonta. Kanteluasioiden käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Jos kantelu ei johda varsinaiseen tutkintaan, vastaus kanteluun annetaan yleensä kolmen kuukauden kuluessa.
Yhteystiedot: Postiosoite: 00102 Eduskunta
Käyntiosoite: Arkadiankatu 3
Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)
oikeusasiamies@eduskunta.fi

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja vaikutukset toiminnan kehittämisessä
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään johtoryhmässä viipymättä. AVA perhepalveluiden työntekijä, joka vastaanottaa muistutuksen, kirjaa sen ja se käsitellään asianmukaisesti yksittäisten työntekijöiden tai koko työryhmän kanssa. Muistutus tai kantelu käsitellään yhdessä työyhteisön tiimipalaverissa ja siirretään kehittämisen kohteet työohjeisiin, siten että kaikki osaavat noudattaa niitä jatkossa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
Muistutus on käsiteltävä kohtuullisessa ajassa asian mukaan 1 – 4 viikon sisällä muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen antajalle annetaan selvitys kirjallisena.

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

Tunnistettu riski
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Perhehoidossa asuvalla lapsella tulee olla turvallinen ja hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa soveltuva kasvuympäristö.

Riskin arviointi
Kaltoinkohtelun tai epäasiallisen käyttäytymisen riski on epätodennäköinen ja seuraukset lapselle olisivat kohtalaiset tai merkittävät.

Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perhehoitajat valmennetaan tehtäväänsä PRIDE – valmennuksessa, jossa heidän valmiuksiaan vastata lapsen hoidosta ja huolenpidosta voi prosessoida. Perhehoitajiksi ryhtyneille annetaan erityisen vahvaa tukea ja perhehoitajaa tavataan säännöllisti tukikäynneillä. Lapsen vastuusosiaalityöntekijä ja sijoittava hyvinvointialue omalta osaltaan ohjaavat ja tukevat perhehoitajaa tämän tehtävässä.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta ja epäkohtien kirjaaminen sekä asianmukainen käsittely jatkotoimenpiteineen. Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään ensin johtoryhmän kokouksessa ja sen jälkeen säännöllisissä kuukausikokouksissa kehittämistoimenpiteitä varten. Havaitun epäkohdan voi välittää myös kirjallisesti osoitteeseen toimisto@avaperhepalvelut.fi. Poikkeama voi tulla asiakkaalta, omaiselta, henkilöstöltä, hyvinvointialueen työntekijältä tai keneltä tahansa asiakkaan tai AVA perhepalveluiden kanssa yhteistyössä olevalta taholta.

Mikäli ongelmatilanteita varotoimenpiteistä huolimatta esiintyy lastensuojelun perhehoitoperheissä, on lastensuojelun perhehoitoperhe välittömästi yhteydessä AVA perhepalveluiden perhekohtaiseen vastuutyöntekijään, AVAn päivystyspuhelimeen, lapsen kotihyvinvointialueen sosiaalipäivystykseen tai akuutissa hätätilanteessa hätäkeskukseen. Riskiasiakkaiden kanssa työskenneltäessä nämä toimintatavat käydään sijaisperheen kanssa huolellisesti läpi.

Kaikissa uhka- ja vaaratilanteissa AVA perhepalveluiden työntekijä käy tilanteen läpi yhdessä asianosaisten kanssa pyrkien löytämään mahdollisuuksia löytää sovinnollisia ratkaisuja jatkossa. Keskustelua käydään yhdessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Lapsen avo- tai sijaishuoltoa koskevat havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen asiakastietojärjestelmään.

AVA perhepaluilla on vastuu ilmoittaa sekä oman että perhehoitajan toiminnassa tapahtuvista poikkeamista lapsen vastuusosiaalityöntekijälle. Perhehoitajalla on ilmoitusvelvollisuus perhehoitolain 21§ mukaan.

Ilmoitusvelvollisuus

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. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29–30§.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta Lupa- ja valvontavirastolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Akuutissa tilanteessa selvittelyyn osallistuvat ne henkilöt, jotka ovat hoitaneet kyseistä työtehtävää, josta poikkeama on syntynyt. Vakavissa poikkeamissa otetaan yhteyttä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja huoltajiin sekä muihin asianosaisiin. Selvittelyssä on mukana perhehoitaja, perhehoitajan vastuutyöntekijä, joku tai kaikki AVA perhepalveluiden esihenkilöt sekä he, joita poikkeaman korjaamisen kehittämistoimenpiteet koskevat. Lapsen avo- tai sijaishuoltoa koskevat havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan perhehoitoperheeseen sijoitetun lapsen asiakastietojärjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet
Korjaavista toimenpiteistä päätetään johtoryhmässä tai yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa, kuka on asian vastuuhenkilö yhteistyön näkökulmasta, miten asiaa viedään eteenpäin, mitkä ovat korjaavat toimenpiteet ja miten toimitaan vastaavan asian ehkäisemiseksi jatkossa. Sovitaan myös aikataulu, miten asian eteneminen sekä asian tarkastelu tapahtuu. Laatupoikkeamien dokumentointi toimii laadun kehittämisen yhtenä työkaluna.

Tiedottaminen henkilöstölle ja muille yhteistyötahoille
Toimintaympäristön riskeistä keskustellaan AVA perhepalveluilla avoimesti, ja poikkeamat käsitellään työyhteisön kokouksissa. Henkilöstö tiedottaa todetuista riskeistä ja mahdollisista toimenpiteistä lastensuojelun perhehoitoperheitä. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle annetaan aina tieto lastensuojelun perhehoitoperheeseen sijoitettua lasta koskevista todetuista tai toteutuneista riskeistä. Kiireellisyysarvioon perustuen tieto välitetään puhelimitse, suojatulla sähköpostilla tai akuutissa tilanteessa tarvittaessa hyvinvointialueen lastensuojelun päivystyksen kautta. Tiedottamisesta on vastuussa se työntekijä, joka akuutissa vaiheessa on saanut tiedon poikkeamasta ja kiireettömässä tilanteessa perhehoitajan vastuuhenkilö tai esihenkilö. Esihenkilöt ovat tavoitettavissa aina päivystysnumerosta, jonka kanssa voi yhdessä pohtia, keille kaikille on tiedotettava ja kuka sen tekee.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Palvelun tilaajan tiedonsaantioikeus palvelutuottajan toiminnassa sattuneesta vaaratapahtumasta perustuu Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023. Lain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet. AVA perhepalveluilla vakavat vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai virka-ajan ulkopuolella sijoittavan hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Tällaisia vakavia vaaratapahtumia voi olla perhehoidossa asuvan lapsen sairaalahoitoa vaativa loukkaantuminen, häneen kohdistunut rikos tai perhehoitajaan kohdistunut vakava vaaratapahtuma. Perhehoitaja ilmoittaa tapahtumasta välittömästi AVA perhepalveluiden tuesta vastaavalle koordinaattorille, joka antaa ohjeita ja sen jälkeen informoi esihenkilöä. Yhdessä päätetään, kenelle, kuka ja miten vaaratapahtumasta ilmoitetaan.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi on Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille – oppaan mukainen. Tapahtuma tutkitaan sisäisesti ja viestinnästä vastaa toimitusjohtaja salassapitosäännökset huomioiden. Kaikki vakavat vaaratapahtumat käydään työntekijöiden kanssa läpi tiimikokouksessa toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten kuin myös epäkohtailmoitusten käsittelyssä tullutta tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Pyrkimyksenä on estää vaaratilanteen uusiutuminen. Vaaratilanteiden käsittelyn avulla yritetään ymmärtää niiden synty ja siten kehittää ohjeet ehkäisyä varten. Toimintaohjeisiin kirjataan, miten jatkossa tulisi toimia, konkreettisia muutoksia toiminnassa. Ohjeet pyritään tekemään mahdollisimman selkeiksi ja toiminnan tavoitteita tukeviksi. Vaaratapahtumia ei ehkä voida kokonaan poistaa, mutta riskien vähentäminen tekee toiminnasta turvallisempaa. AVA perhepalveluiden arvoissa on kirjattu toiminnan tavoitteina arvostus, avoimuus ja välittäminen ja nämä arvot näkyvät myös hankalien tapahtumien käsittelyssä. Selvityksissä tulee ottaa huomioon kaikkien osallisten näkökulmat ilma syyllisyyttä ja tuomitsemista. Johdon vastuulla on toimenpiteiden ohjeistamisen ja resurssien osoittamisen jälkeen seurata toimenpiteiden toteutuksen

etenemistä. AVA perhepalveluiden johtoryhmä pitää huolta siitä, että toiminnassa tapahtuu sovitut muutokset ja aikatauluttaa sekä määrittelee vastuuhenkilöt kehittämistoimenpiteille.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen
Otimme keväällä 2026 käyttöön SDQ -kyselyyn pohjautuvan vaikuttavuusmittarin asiakastietojärjestelmä mynevanappulan kautta. Sen avulla kerätään tietoa sijaishuollossa asuvien lasten ja nuorten psykososiaalisesta hyvinvoinnista.

Kaikilla on mahdollisuus antaa palautetta AVA perhepalveluiden nettisivujen kautta: https://www.avaperhepalvelut.fi/ota-yhteytta

Asiakaspalautteen kerääminen
Perhehoitajilta kerätään palautetta kerran vuodessa nimettömällä asiakaskyselyllä. Myös sosiaalityöntekijöiden, perhehoidossa asuvien lasten ja heidän vanhempien palaute kerätään nimettömällä asiakaskyselyllä kerran vuodessa. Asiakaspalautetta toiminnan kehittämiseksi saadaan myös keskustelemalla työntekijöiden, perhehoitajien, perhehoidossa asuvien lasten ja palvelun tilaajien kanssa ja tekemällä muutoksia toimintaan toiminnan sujuvoittamiseksi, jos se on tarpeen. Verkkosivujen kautta kuka tahansa voi antaa palautetta nimettömästi.

Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä
Saadut palautteet analysoidaan ja käydään läpi yhdessä työryhmän kanssa tiimipalaverissa. Palautteiden pohjalta päätetään kehittämistoimenpiteet, jotka kirjataan ja joiden toteutumista seurataan tiimipalaverissa säännöllisesti.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus siirretään toimintaohjeiksi ja saatu palaute käydään vielä henkilöstön kanssa läpi tiimipalaverissa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

AVA perhepalvelut seuraa laatua jatkuvasti ja kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella. Tavoitteena on oppiva organisaatio, jossa kerätään tietoa toiminnasta ja laatua sekä turvallisuutta kehitetään palautteen perusteella. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain ja sovitaan riskienhallinnan toimenpiteet. Poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään välittömästi, niistä opitaan ja toimenpiteet kirjataan. AVA perhepalveluissa toiminta kehittyy yhteistyössä perhehoitajien, sijoitettujen lasten, heidän vanhempien, vastuusosiaalityöntekijöiden ja valvovan viranomaisen sekä ennen kaikkea työyhteisön kanssa. Seuraamme tiiviisti lastensuojelualaa, muutoksia toimintaympäristössä, yhteiskunnan ilmiöitä ja haluamme vastata palveluillamme yhteiskunnan tilanteeseen perhehoitoa kehittämällä.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet palautteiden perustella keväällä 2026:

- Työntekijäkyselyn perustella, (yhdeksän vastausta), kehittämisen kohteeksi nousi palautteen antaminen koko työyhteisössä.
- Perhehoitajien kyselyn, (21 vastausta), perusteella kehittämisen kohteeksi nousi täydennyskoulutuksen kehittämisen yhdessä perhehoitajien kanssa.
- Sosiaalityöntekijöille, (seitsemän vastausta), suunnatussa palautteessa nousi tärkeäksi kehittää palveluja vastaamaan vielä paremmin tilaajan tarvetta.
- Palautteessa sijoitetun lapsen vanhemmilta, (11 vastausta), kehittämisen kohteeksi valittiin vanhempien osallisuuden kokemuksen paraneminen lapsensa perhehoidon asioissa.
- Perhehoitoon sijoitetuille lapsille kyselyt oli jaoteltu ikäryhmittäin, 7-9 -vuotiaat (viisi vastausta), 10–13 - vuotiaat (kuusi vastausta) ja 14-18 -vuotiaat (kaksi vastausta). Perhehoidossa olevien lasten

osallisuutta vahvistetaan, pidämme huolta, että lapsi saa osallistua ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti päätöksentekoon.

Nämä kehittämistoimenpiteet on koostettu yhdessä tiimikokouksessa johdon ja henkilöstön kanssa asiakaspalautteiden perusteella. Nämä kehittämistoimenpiteet parantavat laatua ja turvallisuutta nostamalla esiin perhehoitajan saaman tuen sisältöä, perhekodin turvallisuutta ja vahvistamalla kiintymyssuhdetta. Kehittämistoimet kirjataan ja raportti löytyy AVA perhepalveluiden sisäisestä Sharepoint- kansiosta. Kehittämistoimenpiteistä ja niiden edistymistä arvioidaan säännöllisesti tiimikokouksissa, joihin osallistuu koko henkilöstö. Kehittämistoimenpiteitä aikataulutetaan aina vuodeksi kerrallaan.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laadun mittarit syntyvät sekä tilaajan vaatimuksista että AVA perhepalveluiden sisäisistä ohjeista. AVA perhepalveluiden laadulliset tavoitteet mitataan kysymällä asiakkailta ja henkilöstöltä. Teemme arjessa havaintoja toiminnastamme ja kuuntelemme kaikkien yhteistyötahojen antamia kehitysehdotuksia. AVA perhepalveluissa laatu rakentuu useasta eri asiasta, kuten järjestelmällisestä ja tavoitteellisesta johtamisesta, jonka avulla resurssit vastaavat sellaista palvelun tasoa ja ylittää ne. Henkilöstön asiantuntijuutta korostetaan, heidän osaamistansa kasvatetaan jatkuvasti. Sitoutunut henkilöstö kehittää AVA perhepalveluiden laatua, siksi yksi laadun mittareista on henkilöstön vaihtuvuus, joka on ollut pyöreä nolla perustamisesta lähtien. Vastaamme tilaajien tarpeisiin räätälöimällä yksilöllisiä palveluita sijaishuollon tarpeessa oleville lapsille perhehoitajia tukemalla. Erityisen vahva tuki tarkoittaa AVA perhepalveluilla sitä, että tiedostamme odotukset meitä kohtaan ja pyrimme ylittämään ne. Haluamme olla luotettava yhteistyötaho kaikkien asianosaisten kanssa tilaajasta perhehoitajaan ja sijoitettuun lapseen sekä koko hänen verkostoonsa. Systeeminen ymmärrys auttaa meitä pitämään lapsi työn keskiössä vaikka ydintehtävämme on perhehoitajan tukeminen omassa tehtävässään.

Mittaamme laadun toteutumista jatkuvalla keskustelulla yhteistyötahojen kanssa ja myös reagoimme saatuun palautteeseen ketterästi. AVA perhepalveluilla ei ole byrokratiaa, vaan tarvittaessa voimme tehdä hyvinkin nopeita muutoksia toimintaamme tai palveluihimme. Perhehoitajat ja tilaajat ovat tärkeitä kumppaneita toimintamme kehittämisessä.

Mittaamme laadun toteutumista saatujen reklamaatioiden, muistutusten ja muiden epäkohtailmoitusten perusteella. Reagoimme niihin välittömästi ja teemme tarvittavat muutokset toimintaamme. Laatutavoite on nolla reklamaatiota. Laadun mittaamisen tarkoitus on jatkuva toiminnan parantaminen vastaamaan eri yhteistyötahojen odotuksia.

Riskienhallintakeinojen toteutumista voidaan myös havainnoida arjen keskusteluissa ja poikkeamailmoituksissa, jokaisen huomiot ovat tärkeitä ja kannustamme avoimeen vuorovaikutukseen kanssamme. Riskienhallintaa seurataan jatkuvasti ja systemaattisesti kerran vuodessa kokoontuu johdon ja henkilöstön edustajia pohtimaan nykytilaa ja tulevaisuutta. Matala organisaatio, jossa ylin johto osallistuu viikoittain palaveriin yhdessä henkilöstön kanssa auttaa yhteistä ymmärrystä siitä, mitkä toiminnot ja tapahtumat vaativat välitöntä puuttumista ja mihin voidaan pohtia kehittämistoimia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

AVA perhepalvelut seuraa laatua jatkuvasti ja kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella. Tavoitteena on oppiva organisaatio, jossa kerätään tietoa toiminnasta ja laatua sekä turvallisuutta kehitetään palautteen perusteella. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain ja sovitaan riskienhallinnan toimenpiteet. Poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään välittömästi, niistä opitaan ja toimenpiteet kirjataan. AVA perhepalveluissa toiminta kehittyy yhteistyössä perhehoitajien, perhehoitoon sijoitettujen lasten, heidän vanhempien, vastuusosiaalityöntekijöiden ja valvovan viranomaisen sekä ennen kaikkea työyhteisön kanssa. Seuraamme tiiviisti lastensuojelualaa, muutoksia toimintaympäristössä, yhteiskunnan ilmiöitä ja haluamme vastata palveluillamme yhteiskunnan tilanteeseen perhehoitoa kehittämällä.

Omavalvontasuunnitelman seuranta tehdään johtoryhmässä ja tiimipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa neljän kuukauden välein. Vastuuhenkilö on vastuussa siitä, että selvitys ja sen perusteella tehdyt mahdolliset muutokset julkaistaan aina kun tehdään muutoksia omavalvontasuunnitelmaan.