

Perhepalvelut Ruori Oy

Omaavontasuunnitelma

Avopalvelut, Etelä-Suomi

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	6
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	26
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	27
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	27
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	27

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Perhepalvelut Ruori Oy
- Y-tunnus: 3487674-8
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Perhepalvelut Ruori, avopalvelut
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.11.
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
Hanna Seppälä, palvelujohtaja
hanna.seppala@perhepalvelutruori.fi
[044 902 1644](tel:0449021644)

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Avoperhekuntoutus, tehostettu perhetyö, perhetyö, SHL:n mukainen perhetyö, tapaamisaikkapalvelut, lapsiperheiden kotipalvelu, ammatillinen tukihenkilötoiminta, jälkihuolto ja tuettu asuminen

Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:

Etelä-Suomi avopalvelut:

Niittytaival 13, 0220 Espoo (Avoperhekuntoutus, tehostettu perhetyö, perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, SHL:n mukainen perhetyö sekä lapsiperheiden kotipalvelu)

Safiirikuja 15 A 3-4, 01700 Vantaa (tapaamisaikkapalvelu)

Niittyportinpolku 2 A 37, 02200 Espoo (tapaamisaikkapalvelu)

Yhteyshenkilö: Paula Lähdekallio-Ylitalo

paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi

044 788 3121

Kaarina avopalvelut:

Luhtikatu 2A, 20780 Kaarina (perhetyö, tehostettu perhetyö, kotiin tehtävä perhekuntoutus, ammatillinen tukihenkilötyö, jälkihuolto, tuettu asuminen)

Yhteyshenkilö: Heli Hytinmäki-Kallio

heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi

044 7614167

Tampere avopalvelut:

Koskuentie 22 F 120, 33800 Tampere (perhetyö, tehostettu perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu)

Yhteyshenkilö (perhepalvelut): Kristiina Rajakoski

kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi

0400 875 880

Tampere avopalvelut:

Toimipisteen käyntiosoite: Vuoreksen puistokatu 82 liiketila 2, 33870 Tampere (jälkihuolto)

Tapaamispaikka: Vuoreksen puistokatu 95 liiketila 3, 22870 Tampere

Yhteyshenkilö (jälkihuolto ja tapaamispaikkapalvelu): Kirsi Temmes

kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

044 737 0449

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

Palveluyksikön toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille sekä tilaajille palvelupolku sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain varhaisen tuen varhaisista palveluista aina lastensuojelulain mukaisiin avo- ja jälkihuollon palveluihin asiakkaan tarpeeseen vastaten. Perhepalvelut Ruorin asiakkaita ovat yksilöt, perheet sekä hyvinvointialueet. Tavoitteemme on, että jokainen lapsi sekä nuori saisi tarvitsemansa tuen kasvaakseen mahdollisuuksiensa mittoihin. Työskentelymme kaikissa palveluissa on aina tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Perhepalvelut Ruori Oy on SOS-Lapsikylän kokonaan omistama lastensuojelupalveluita tuottava yhteiskunnallinen yritys. Haluamme auttaa vaikuttavasti mahdollisimman montaa lasta ja nuorta kaikkialla Suomessa. Varmistamme, että meillä on kannattava ja monipuolinen palveluvalikoima ja laatu toteutuu asiakasprosessiemme kaikissa vaiheissa.

Palveluyksikön toimintaperiaatteena on tuottaa laadukkaita, vaikuttavia ja oikea-aikaisia sosiaalihuollon palveluita joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöiden. Noudatamme kaikessa työskentelyssämme Perhepalvelut Ruorin sekä yhteiskunnallisen yrityksen arvopohjaa.

Työtämme ohjaavia arvoja ovat:

Rohkeus

Olemme aina lasten ja nuorten puolella ja puolustamme lasten oikeuksia. Puutumme työssämme epäkohtiin. Meillä on rohkeutta kulkea rinnalla, kuunnella ja oppia sekä avoimin mielin kehittää uutta kasvaaksemme ammattilaisina ja organisaationa.

Sitoutuminen

Meillä on yhteinen strategia ja tavoitteet, joiden eteen teemme töitä joka päivä. Pidämme lupauksemme ja pyrimme pitkäjänteisiin suhteisiin kaikkien sidosryhmiemme kanssa.

Luottamus

Olemme luottamuksen arvoisia. Toimintaamme ohjaa läpinäkyvyys ja laatu. Kunnioitamme kaikkia ihmisiä ja rakennamme työllämme siltoja ihmisten ja yhteisöjen välille

Vastuullisuus

Tavoitteenamme on lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi. Kannamme vastuuta yhteiskunnastamme ja työskentelemme heikommassa asemassa olevien hyväksi. Olemme vastuullinen kumppani hyvinvointialueille, lahjoittajille ja muille yhteistyökumppaneillemme.

Vaikuttavuus

Pyrimme saamaan aikaan myönteistä muutosta ihmisten elämässä ja vaikuttavuutta yhteiskunnallisella tasolla. Edistämme ratkaisujen löytymistä seuraamalla työmme tuloksia ja kertomalla työmme vaikuttavuudesta.

Palveluyksikön luvamukaiset asiakasmäärät:

Perhetyö 80 asiakaspaikkaa

Perheoikeudelliset palvelut 10 asiakaspaikkaa

Lastensuojelun sosiaalityön ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta 80 asiakaspaikkaa

Lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut 40 asiakaspaikkaa

Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaa-Kerava hyvinvointialue, Kymenlaakson hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Pirkanmaan hyvinvointialue, Satakunnan hyvinvointialue ja Varsinais-Suomen hyvinvointialue.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö palvelujohtaja Hanna Seppälä yhdessä yksiköiden palveluvastaavien sekä toimipisteiden työryhmien kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on Perhepalvelut Ruorissa määritetty viestintätiimin vastuulle.

Palveluvastaava vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä työryhmän kanssa ja omavalvonnan toteutuminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Arvio omavalvontasuunnitelman päivityksen tarpeesta tehdään vähintään neljän kuukauden välein omavalvonnan seurannan yhteydessä ja se on yksikön vastuuhenkilön vastuulla.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksikön toimitiloissa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaaksi avopalveluihin ohjaututaan hyvinvointialueen kautta joko keskitetyn asiakasohjausyksikön tai yksittäisen sosiaalityöntekijän toimesta. Hyvinvointialueen työntekijä on yhteydessä Ruorin paikkatiedusteluihin tai suoraan toimipisteeseen ja tiedustelee asiakkaansa tarpeisiin sopivaa vapaata resurssia.

Pyrimme aina tarjoamaan lapsen tai perheen tarpeisiin sopivaa työntekijää tai työryhmää. Palvelun alkaessa pyritään järjestämään aloitusneuvottelu yhdessä asiakkaan ja hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Neuvottelussa on tarkoitus tutustua ja käydä yhdessä läpi palvelun tarkoitus ja tavoitteet ja sopia työskentelyn aloittamisesta.

Etelä-Suomen avopalveluiden toimipisteissä ei käytetä alihankintana hankittuja palveluita.

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
Yksikön tiedot ovat löydettävissä ja ajantasaiset	Riski: Pieni riski	Tietojen päivittäminen viipymättä, jos yhteystietoihin tulee muutoksia. Asiakaspaikkatilanteen päivittäminen ajantasaisesti.
Työntekijöiden osaaminen ei vastaa tilattua palvelua	Riski: Mahdollinen	Yksikön henkilöstön osaamista arvioidaan ajantasaisesti ja mikäli osaamisen vajetta havaitaan, rekrytoidaan tarvittavaa osaamista. Henkilöstöä myös koulutetaan ajantasaisesti.
Asiakas kieltäytyy tapaamisista/työskentelystä	Riski: Mahdollinen	Tiivis yhteistyö tilaajan kanssa sekä panostaminen asiakkaiden motivointityöskentelyyn ja luottamuksellisten suhteiden rakentumiseen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan asiasta vastaavan sosiaalityöntekijän tai lastenvalvojan kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Raportit sekä mahdolliset kausikoosteet toimitetaan sosiaalityöntekijälle säännöllisesti sovitun aikataulun mukaisesti.

Yhteistyö muiden verkostojen kanssa määritellään yhdessä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai lastenvalvojan kanssa. Yhteistyö asiakasperheen/lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan palvelun tilaajan ja asiakkaan kanssa yhdessä sovitun mukaisesti. Tyypillisesti yhteydenpito tapahtuu puhelimitse sekä osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavat yksiköiden palveluvastaavat:

Etelä-Suomi:

Paula Lähdekallio-Ylitalo

paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi

044 788 3121

Kaarina:

Heli Hytinmäki-Kallio

heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi

044 7614167

Tampere (perhepalvelut):

Kristiina Rajakoski

kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi

0400 875 880

Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkatoiminta):

Kirsi Temmes

kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

044 737 0449

Organisaatiotasoisesti on tehty valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka liitteenä on toimipistekohtaiset osiot.

Poikkeusoloissa valmius ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla ja organisoimalla resursseja ja toimimalla valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman toimipistekohtaisen ohjeen ja vastuunjaon mukaisesti.

Palveluvastaavat vastaavat, että omassa toimipisteessä tehdään säännöllisesti riskiarviointia sovittuja toimintaperiaatteita noudatetaan, ja että vastuualueet ovat selkeitä. Palveluvastaava huolehtii oman toimipisteensä riskienhallinnasta, uhka- ja vaaratilanteiden sekä poikkeamien käsittelystä. Palveluvastaavan vastuulla on huolehtia, että tiimillä on tiedossaan yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet.

Työntekijöiden vastuulla on edistää suunnitelman toteutumista omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan sekä perehtyä Perhepalvelut Ruorin sisäisiin ohjeisiin. He myös osallistuvat riskien arviointiin ja ennaltaehkäisyyn ja raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatupoikkeamiin liittyvistä asioista Perhepalvelut Ruorin sisäisten käytäntöjen mukaisesti.

Työntekijät tuovat esille havaitsemansa epäkohdat raportoimalla laatu- ja asiakasturvallisuuden poikkeamasta Laatuporttiin, mistä palveluvastaava saa tiedon tapahtumasta. Saman tiedon saa myös toimipisteen työsuojeluvaltuutettu sekä palveluyksikön vastuuhenkilö (palvelujohtaja). Palveluvastaava on velvoitettu käsittelemään asia viipymättä. Tarvittaessa hän voi hoitaa asiaa yhdessä palvelujohtajan kanssa. Äkillisissä riskitilanteissa esihenkilöt ovat velvollisia reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.



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
Sairauspoissaolot pienessä tiimissä tai yhden työntekijän varassa olevassa palvelussa	Riski: suuri	Ennakointi, toimivat käytänteet työn järjestelyssä ja sijaiskäytännöissä sekä avoin ja säännöllinen keskustelu tiimissä
Työn määrän epätasainen jakaantuminen	Riski: mahdollinen	Avoin keskustelu tiimissä ja tarvittaessa tehtävien uudelleenjakaminen, esihenkilön tuki ja ohjaus
Henkilöstön saatavuus	Riski: pieni	Tällä hetkellä koulutettua ja osaavaa henkilöstöä on hyvin saatavilla

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupauksiamme ovat:

- Toimintamme lähtökohtana on asiakkaan osallisuus ja osallistaminen kaikkeen työskentelyyn ja perheitä koskevaan päätöksentekoon heitä koskevissa asioissa
- Tavoitteellinen ja muutokseen tähtäävä työskentely
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti ja työskentely suunnitellaan vastaamaan juuri heidän tarpeitaan
- Työskentelymme perustuu vahvasti systeemiseen ajatteluun ja suhdeperustaisuuteen
- Pyrimme katkaisemaan huono-osaisuuden ylisukupolvisuutta
- Autamme asiakasta saamaan kaikki heille kuuluvat palvelut ja etuisuudet
- Vahvistamme asiakkaan osallisuutta mm. osallistavan kirjaamisen keinoin
- Dokumentointimme on laadukasta avointa myös tilaajan suuntaan
- Kunnioitamme, tuemme ja mahdollistamme asiakkaan yhteyden heidän omiin verkostoihinsa
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.
- Arvostamme hyvinvointialueiden ja yhteistyökumppaneiden tekemää lastensuojelutyötä ja haluamme olla sen tukena. Sitoudumme sopimuksiin ja vastaamme palvelutarpeisiin sovituksessa ajassa.

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki Perhepalvelut Ruorin työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on tärkeää johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää uudet työntekijät ja jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää säännöllisesti tietoaan.

Asiakasturvallisuuden kannalta huomioitavia asioita ovat esimerkiksi vaitiolovelvollisuus, asianmukainen dokumentointi, asiakirjojen säilytys tietoturvallisesti sovitulla tavalla organisaation ohjeiden mukaisesti ja asiakastapaamisten järjestäminen turvallisessa ympäristössä. Riittävällä resurssoinnilla turvataan myös asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Jokainen palveluvastaava arvioi yksikköään koskevat riskit yhteistyössä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä ja käy riskit tiimin kanssa läpi vähintään kerran vuodessa. Äkillisissä riskitilanteissa palveluvastaava on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Työntekijöiden ammattitaito ja tarkka kirjaaminen, sekä tiivis yhteistyö tilaajan sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa lisäävät turvallisuutta ja edesauttavat tilanteiden ennakointia. Tarvittaessa asiakastapaamisille tehdään turvallisuusjärjestelyjä. Silloin kun asiakasta tavataan hänen kodissaan, arvioidaan etukäteen tilanteeseen mahdollisesti liittyviä riskejä ja esimerkiksi sitä, onko tapaamiseen turvallista mennä yksin.

Palveluissamme käsitellään salassa pidettävää tietoa, jonka suojaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Kaikki sähköpostiyhteydenpito tehdään salatusti ja asiakastietojärjestelmä Nappula täyttää tietoturva vaatimukset. Jos asiakastietoja on tilapäisesti säilytettävä paperisina versioina, ne säilytetään lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Epäkohdista, laatu poikkeamista ja riskeistä kerrotaan matalalla kynnyksellä esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä ja muista poikkeamista kerätään tietoa Laatuportti-järjestelmään tekemällä poikkeamailmoituksia kaikista läheltä piti-tilanteista sekä tapahtuneista vahingoista. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimeissä palveluvastaavan johdolla. Kaikilla työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista Laatuportin kautta.

Poikkeama-raportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä tehdä muistutuksen Perhepalvelut Ruorin verkkosivujen kautta tai suoraan palvelusta vastaavalle henkilölle.

Perhepalvelut Ruorin henkilöstölle kerrotaan ilmoitusvelvollisuudesta säännöllisesti lain edellyttämällä tavalla. Mikäli henkilöstöön kuuluva havaitsee lain tarkoittaman epäkohdan, ilmoittaa hän viipymättä tästä epäkohdasta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Toimipisteissä epäkohtien ilmoittaminen ja muistutukset ohjataan palveluvastaaville.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

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

Avopalvelut ovat pääasiassa kotiinpäin suunnattuja palveluita. Kaikissa toimipisteissä työntekijöillä on käytössään erilaisia yhteiskäyttötyöpisteitä sekä erilaisia neuvottelu- ja tapaamistiloja asiakastyön tarpeisiin. Kaikki toimisto- ja tapaamistilat ovat lukittuja, eikä niihin pääse Ruorin ulkopuolisia henkilöitä.

Tapaamispaikkatiloja on Vantaan Kivistössä, Espoon Niittykummussa sekä Tampereen Vuoreksessa. Tapaamispaikoissa pystytään valvomaan tapaamisia sekä arkena että viikonloppuisin. Asiakkaita on tiloissa vain työntekijän ollessa paikalla. Tapaamispaikasta löytyy eri ikäisille lapsille sopivia leluja, pelejä ja kirjoja sekä askarteluvälineitä. Asiakkaille on yleisissä tiloissa keittiö, josta löytyy jääkaappi, mikro, vedenkeitin ja ruokailuvälineitä. Tiloissa ei säilytetä vaarallisia esineitä. Veitset ja sakset ovat ohjaajien annettavissa. Tapaamispaikkatiloissa on aina oltava myös varapoistumistie.

Kiinteistöpäällikkö Simo Lönnroth vastaa Ruorin kiinteistöihin liittyvästä kokonaisuudesta. Yhteystiedot:

Simo Lönnroth
simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi
040 524 0008

Kaikissa tiloissa on ensiapuvälineet sekä alkusammutuskalusto, joiden ylläpitoon ja huoltoon on nimetty vastaavat työntekijät. Sammutuskaluston ylläpito ja huolto dokumentoidaan. Käytössä ei ole turva- tai kutsulaitteita.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:

Etelä-Suomi:
Paula Lähdekallio-Ylitalo
paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi
044 788 3121



Kaarina:

Heli Hytinmäki-Kallio

heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi

044 7614167

Tampere (perhepalvelut):

Kristiina Rajakoski

kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi

0400 875 880

Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkatoiminta):

Kirsi Temmes

kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

044 737 0449

Palveluntuottajan tietosuojavastaava:

Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava

tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi

Perhepalvelut Ruorin käsittelyohje perustuu EU:n tietosuoja-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuoja-asetusta sovelletaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn. Jokainen Ruorin työntekijä lukee henkilötietojen käsittelyohjeen sekä käy läpi esihenkilönsä kanssa, mitä ohjeistus tarkoittaa työntekijän työtehtävien kannalta.

Perhepalvelut Ruorissa on tietosuojavastaava, joka johtaa tietojen käsittelyä organisaatiossa. Tietosuojavastaava opastaa henkilöstöä siinä, miten tietoja käsitellään ja prosessoidaan.

Perhepalvelut Ruorissa huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;

- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjän on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

Perhepalvelut Ruori toimii väliaikaisena rekisterinpitäjänä ja lastensuojelun asiakasasiakirjojen luovuttamisesta vastaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Perhepalvelut Ruori luovuttaa asiakirjat hyvinvointialueelle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, mitä ja kenelle asiakirjoja luovutetaan eteenpäin.

Perhepalvelut Ruori on tehnyt päätöksen olla luovuttamatta hallussa olevia tietoja kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille Ruorin kumppaneille. Jos jokin ulkopuolinen taho tuottaa henkilötietojen käsittelyyn liittyviä palveluita, kyseisen tahon kanssa tulee tehdä sopimus, jossa määritellään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät molempien osapuolten velvoitteet.

Kaikki asiakastieto käsitellään ja tallennetaan asiakastietojärjestelmässä. Asiakastietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan seuraavasti:

- Asiakastietojärjestelmään perehdytetään työntekijän aloittaessa. Tarvittaessa pääkäyttäjä auttaa toimipisteen esihenkilöä henkilöstön perehdytyksessä.
- Ensisijaisesti koulutus ja neuvonta tulee organisaation pääkäyttäjältä, mutta myös tietojärjestelmän toimittaja ohjeistaa ja vastaa käyttöön liittyviin kysymyksiin asiakastuen kautta.
- Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiä ovat laatupäälliköt.

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

Perhepalvelut Ruori vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

Asiakastietojärjestelmässä on kattavat käyttö- ja luovutuslokit, joita seurataan kuukausittain pääkäyttäjän toimesta.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Perhepalvelut Ruorin käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi. Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Palveluvastaava saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Perhepalvelut Ruorin tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2025 tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Toimipisteissä sen toteutumisesta vastaavat:

Etelä-Suomi:

Paula Lähdekallio-Ylitalo

paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi

044 788 3121

Kaarina:

Heli Hytinmäki-Kallio

heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi

044 7614167

Tampere (perhepalvelut):

Kristiina Rajakoski

kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi

0400 875 880



Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkatoiminta):

Kirsi Temmes

kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

044 737 0449

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Jatkuvuuden hallinnan pääpaino on ennaltaehkäisyssä. Poikkeamat pyritään ehkäisemään mm. tietoturvan hallintamallin mukaisella vuosittaisella IT-riskiarvioinnilla ja riskienhallinnalla.
- ICT-infrastruktuuripalvelut tuotetaan vikasietoisina, ensisijaisesti SaaS-palveluina, ja tietoturva varmistetaan sopimusehdoin.
- Päätelaitteita hallitaan keskitetysti; ajantasaisuus ja päivitykset hoidetaan hallintatyökaluilla. Keskitetty hallinta kattaa tietokoneiden lisäksi mobiililaitteet (laajennus tehty vuonna 2024).
- Verkkolaitteet ovat keskitetyn hallinnan ja valvonnan piirissä.

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Tietoturvapoikkeamien hallinnasta on laadittu erillinen ohje, joka on hyväksytty käyttöön tietoturva- ja tietosuojatiimissä 05/2023. Ohjeen avulla varmistetaan poikkeamien riittävä ja asianmukainen käsittely, dokumentointi ja viestintä sekä varmistetaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Avopalveluissa asiakkaita tavataan pääsääntöisesti muualla kuin yksikön toimistotiloissa, ensisijaisesti heidän omissa kodeissaan. Toimipisteiden toimisto- sekä tapaamistilojen säännönmukainen siivous hankitaan ulkopuolisilta siivousyrityksiltä. Siivoussopimukset ovat toimipistekohtaisia.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja noudattamalla yleisiä sekä organisaation omia ohjeita. Toimipisteissä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin.

Vakituisille työntekijöille työnantaja tarjoaa influenssarokotteen. Toimipisteissä on mahdollisuus tehdä etätöitä työtehtävien niin salliessa, mikä osaltaan voi vähentää infektioiden leviämistä. Asiakkaat huolehtivat itse omien kotiensä hygieniasta sekä terveyden- ja sairaanhoidosta. Työntekijät voivat tukea ja opastaa perheitä kodin siisteyteen ja puhtaanapitoon liittyvissä asioissa. Asiakkaat vastaavat pyykkihuollostaan myös itse.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön toimipisteissä ei toteuteta lääkehoitoa eikä toimipisteissä säilytetä lääkkeitä. Avopalveluiden asiakkaat vastaavat itse lääkityksistään.

Jokaisella työntekijällä on suoritettuna vähintään ajantasainen hätäensiapukoulutus ensiaputaidon ylläpitämiseksi.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Toimipisteissämme varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) noudattaminen huolehtimalla CE-merkittyjen laastareiden ja muiden mahdollisten ensiapuvälineistöjen asianmukaisesta säilytyksestä ja käytöstä, perehdyttämällä henkilöstö niiden oikeaan käyttöön, seuraamalla käyttöikää ja hankintaa jäljitettävyyden varmistamiseksi sekä raportoimalla mahdolliset vaaratilanteet sisäisesti ja tarvittaessa Fimealle ("Vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittely" (Fimea 1/2023)).

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Etelä-Suomi

Paula Lähdekallio-Ylitalo (palveluvastaava)

paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi

Kaarina

Sanna Laine (ohjaaja)

sanna.laine@perhepalvelutruori.fi

Tampere (perhepalvelut)

Jenni Benlamine (ohjaaja)

jenni.benlamine@perhepalvelutruori.fi

Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkapalvelu)

Johanna Arvola (sosiaali-ohjaaja)

johanna.arvola@sos-lapsikyla.fi

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot:

Etelä-Suomi:

Paula Lähdekallio-Ylitalo

paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi

044 788 3121

Kaarina:
Heli Hytinmäki-Kallio
heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi
044 7614167

Tampere (perhepalvelut):
Kristiina Rajakoski
kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi
0400 875 880

Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkatoiminta):
Kirsi Temmes
kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi
044 737 0449

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
Yksin työskentely	Riski: Mahdollinen	Yksintyöskentelyohje. Riittävät tiedot perheestä, jollakin toisella työntekijällä on aina tieto siitä, missä kukakin on.
Tietoturvan vaarantuminen	Riski: Mahdollinen	Salasanojen suojaaminen, salatun sähköpostin käyttäminen, asiakastiedot ainoastaan Nappula-järjestelmässä
Asiakaskohteisiin liikkuminen	Riski: Mahdollinen	Riittävä aika siirtymisiin, siirtymien suunnittelu, vireystilan hallinta, auton tarkastus, liikenneturvallisuuden huomiointi

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.

Palveluyksikön toimipisteissä työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Jokaisen toimipisteen rekrytoinnista ja henkilöstöhallinnosta vastaa toimipisteen palveluvastaava.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset ja niiden osaamisvaatimukset. 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. Perhepalvelut Ruorin palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaitovaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Uuden henkilöstön rekrytointi on julkista ja yhtenä sisäisenä periaatteena on, että avoimet tehtävät ovat aina myös sisäisesti haettavissa. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Tehtävään valituksi tulleelta henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava/lähiesihenkilö.

Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava 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 sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuoja, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Perehdytyksessä hyödynnetään Perhepalvelut Ruorin sähköistä oppimisympäristöä Kipparikoulua. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kipparikoulussa.

Esihenkilö on vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat:

- laatukäsikirja
- asiakasturvallisuussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma
- palvelukohtaiset toimintaperiaatteet
- poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi
- riskien arvioinnin käytännöt
- lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus
- periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoin kohtelulta
- tietoturvallisuus ja tietosuoja
- yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta valtakunnallisen palvelukohtaisen täydennyskoulutussuunnitelman (keskitetty koulutussuunnitelma) mukaisesti. Koulutustoiveita kuullaan vuosittain toimintasuunnitelmaa laadittaessa ja samalla arvioidaan henkilöstön koulutustarpeita. Jokaisen työntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelma.

Lisäksi koko organisaatiota koskevat koulutukset julkaistaan sähköisessä oppimisympäristö Kipparikoulussa. 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. Ruorilla on harjoittelijoita koskeva erillinen ohjeistus.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Äkillisiä henkilöstövajetilanteita varten on erillinen ohjeistus ja tarvittaessa on mahdollista käyttää myös henkilöstövuokrausta. (Tähän on oma ohjeistus esihenkilösivuilla.)

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palveluille asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Laadukkaalle asiakasprosessille on määritelty seurattavat indikaattorit, joista tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttijärjestelmään, jos ne eivät toteudu sovitun mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

Työtyytyväisyyttä mitataan Ruorissa kaksi kertaa vuodessa toteutettavalla Henkilöstöpulssikyselyllä ja kerran vuodessa toteutettavalla henkilöstökyselyllä. Tulokset käydään läpi Tuloksista arjen toimintaan -mallilla koko organisaatiossa ja tulosten pohjalta tehdyt toimenpiteet raportoidaan johdolle. Välitöntä palautetta kerätään arjessa, tiimikokouksissa sekä esihenkilön ja työntekijän yksilötapaamisilla.

Riskienhallinta

Perhepalvelut Ruorille on luotu organisaatiotasoinen riskienhallintasuunnitelma. Riskienhallintaan liittyen on tehty lisäksi toimipistekohtaiset osiot valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman liitteeksi. Näihin on kuvattu toimintaohjeet erilaisten riskien toteutuessa. Riskien ja tehtyjen toimenpiteiden seurannan avuksi on luotu lisäksi tarkastuslomakkeet.

Riskienhallinnasta vastaavan henkilön nimi:

Etelä-Suomi:

Paula Lähdekallio-Ylitalo

paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi

044 788 3121

Kaarina:

Heli Hytinmäki-Kallio

heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi

044 7614167

Tampere (perhepalvelut):

Kristiina Rajakoski

kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi

0400 875 880

Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkatoiminta):

Kirsi Temmes

kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

044 737 0449

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Osaamisen ylläpito	Riski: Merkittävä	Täydennyskoulutusten järjestäminen ja mahdollistaminen
Henkilöstön vaihtuvuus	Riski: Mahdollinen	Pitovoimatekijöihin panostaminen
Työssä jaksaminen	Riski: Keskisuuri	Työn tukirakenteet työhyvinvoinnin tukena: työnohjaus, avoin keskustelu, positiivisen työilmapiirin ylläpito, työvuorosunnittelu, virkistyspäivät, lisäkoulutus

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Etelä-Suomi:

Paula Lähdekallio-Ylitalo

paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi

044 788 3121

Kaarina:

Heli Hytinmäki-Kallio

heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi

044 7614167

Tampere (perhepalvelut):

Kristiina Rajakoski

kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi

0400 875 880

Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkatoiminta):

Kirsi Temmes

kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

044 737 0449

- Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:
- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Etelä-Suomi:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

p. 0941910230 sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-uudenmaan hyvinvointialue: Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

p. 029 151 5838,

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Helsinki: Teija Tanska, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo,

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Helsingin kaupunki](#) puh. 09 310 433 55

Itä-Uusimaan hyvinvointialue: Hanna Collan, p. 040 514 2535,

hanna.collan@itauusimaa.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja

Anne Mikkonen, p. 040 807 4755

Kaarina:

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Sosiaaliasiavastaava puhelinnumero: 02-313 2399, ma-

pe klo 10–12 ja 13–15, sosiaalivastaava@varha.fi

Tampere:

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

P. 040 504 5249, puhelinajat ma-to klo 9–11.

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi.

- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:

Hanna Seppälä, palvelujohtaja
hanna.seppala@perhepalvelutruori.fi
044 902 1644

Etelä-Suomi:
Paula Lähdekallio-Ylitalo
paula.lahdekallio-ylitalo@perhepalvelutruori.fi
044 788 3121

Kaarina:
Heli Hytinmäki-Kallio
heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi
044 7614167

Tampere (perhepalvelut):
Kristiina Rajakoski
kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi
0400 875 880

Tampere (jälkihuolto, tapaamispaikkatoiminta):
Kirsi Temmes
kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi
044 737 0449

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakkaalla on Suomessa useita oikeusturvakeinoja, joilla hän voi hakea muutosta viranomaisen päätökseen tai puuttua epäasialliseen kohteluun sosiaalipalveluissa. Ensisijaisesti asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen päätöksestä, ja tarvittaessa valittaa hallinto-oikeuteen.

Palvelun laadusta tai kohtelusta voi antaa muistutuksen suoraan toimintayksikölle tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle tai Valviralle. Viime kädessä asiakas voi viedä asiansa myös käräjäoikeuteen. Sosiaaliasiamies tarjoaa asiakkaalle neuvontaa ja tukea oikeuksien käyttämisessä. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tarkastaa ja pyytää korjauksia itseään koskeviin tietoihin.

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yksikön vastuuhenkilön ja palvelujohtajan toimesta määräjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Tarvittaessa käsittelyyn mukaan otetaan laatu päällikkö. Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan Ruorin Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

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
Osallisuus	Riski: Mahdollinen	vaikuttavuuden mittaaminen, asiakaspalautteet, osallistava kirjaaminen, lasten osallistuminen palaveriin
Palautteiden vähäinen määrä	Riski: Suuri	Palautteen annon merkityksen painottaminen asiakkaalle, varataan palautteelle aikaa asiakastapaamisesta
Asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu (esim. asiakkaan äidinkieltä ei huomioida palvelussa)	Riski: Mahdollinen	Työntekijöiden kielitaidon huomioiminen rekrytoinnissa, tulkkipalvelun käyttäminen

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§ (741/2023) määrittää, että 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 omavalvonnallisoin 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.

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle Ruorin Kotisatamassa. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilölle ja palvelujohtajalle. Tarvittaessa lautupäällikkö on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensisijaisesti tästä vastaa yksikön esihenkilö.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstölle tiedotetaan velvollisuudesta raportoida epäkohdasta osana perehdytystä.

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja hättätapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

Poikkeamien käsittelyyn on olemassa prosessi, jossa juurisyyanalyysin kautta pyritään löytämään poikkeaman/vaaratilanteen taustalla olevat tekijät ja keinot, joilla vaikuttaa niihin. Joskus ne ovat yksikön omana toimintana korjattavia asioita. Joskus ne vaativat koko organisaatiotasoisia korjaavia tai täsmentäviä toimenpiteitä.

Ilmoitusvelvollisuus

Perhepalvelut Ruorin työntekijät ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

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](#)

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja, ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4-5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilön ja palvelujohtajan lisäksi lautupäällikkö, palveluliiketoiminnanjohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Ruorin oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

Kaikki poikkeamatieto käsitellään johtamisjärjestelmän mukaisesti. Lautupäälliköt vastaavat ja varmistavat tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollista antaa sekä suullista että kirjallista palautetta. Suullista palautetta voi antaa arjen työskentelyn sekä keskusteluiden lomassa (perhe – ja yksilötapaamiset). Pidämme yllä avointa keskustelukulttuuria. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan työntekijöille. Kirjallista palautetta kerätään säännöllisesti lapsilta sekä heidän vanhemmiltaan sekä sosiaalityöntekijöiltään, anonyymisti ja sähköisesti. Webropol-kyselyn avulla kehitämme toimintaa ja asiakasprosessin sujuvuutta sekä läpinäkyvyyttä. Jaamme Webropol-kyselyn QR-koodia asiakkaille, palautteen saamisen varmistamiseksi.

Mahdollisten epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumien tietoa hyödynnetään ja käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti palveluvastaavan johdolla. Epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi ja toimintatapoja kehitetään palautteiden pohjalta. Palveluvastaava tuo tiimille tiedoksi mahdolliset reklamaatiot tai valvontaviranomaisen ohjeet ja huolehtii siitä, että tiimillä on tiedossa ajantasaiset toimintaohjeet. Oma valvontasuunnitelmaan päivitetään ajantasaiset tiedot.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt selvitetään heti poikkeaman syntyessä tarkastelemalla prosesseja ja toimintamalleja. Palveluiden rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta, ja arviointia tapahtuu esimerkiksi tiimipalavereissa, työnohjauksessa sekä asiakastyössä.

Perhepalvelut Ruorin laadusta vastaavat työntekijät tiedottavat ja perehdyttävät henkilökunnan valvontaviranomaisten antamien ohjeistuksien mukaisesti ja seuraavat niiden toteutumista oma valvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

Ulkoiset ja sisäiset auditoinnit ovat oleellisia tilaisuuksia arvioida palveluiden kehittämisen tarpeita, ja näiden pohjalta laaditaan toimipisteiden kehittämissuunnitelmat. Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään organisaatio- ja tiimitasoisesti. Tiimissä tarkastellaan poikkeaman syitä ja taustatekijöitä, joiden myötä kehitetään toimintaa poikkeamakohtaisesti. Poikkeamien tunnistaminen ja niihin liittyvät toimenpiteet parantavat toiminnan laatua ja turvallisuutta. Kehittämistoimet kirjataan yksikön kokousmuistioihin.

Kehittämistoimenpiteistä vastaa yksikön palveluvastaava toimenpidekohtaisesti määritetyn aikataulun mukaisesti.

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
Tarvittavan osaamisen lisääminen, henkilöstön kouluttaminen toimipisteissä	kevät ja syksy -26	palveluvastaava, palvelujohtaja	jatkuvaa
Osallistava kirjaaminen osaksi jokaista asiakasprosessia	kevät -26	palveluvastaavat, työntekijät	jatkuvaa

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä palvelujohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana tiimikokouksia. Laatupäälliköt koostavat kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti palveluiden johtotiimeihin käsiteltäväksi sekä kvartaaleittain palveluliiketoiminnan johtotiimiin. Puolivuositain poikkeamia seurataan johtoryhmätasolla osana johdon katselmusta. Riskien laatua ja määrää seurataan sekä laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan Ruorin johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja puutteiden korjaamisesta vastaa kukin työryhmän jäsen omalta osaltaan ja viimekädessä siitä vastaa yksikön vastuhenkilö. Yksikön esihenkilö laatii neljän kuukauden välein selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista Perhepalvelut Ruorin julkisille omavalvonnan sivuille. Laatupäälliköt ja viestintätiimi toimivat esihenkilön tukena tässä. Palvelujohtaja vastaa oman palvelunsa osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuiksi.