

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

AVOPALVELUT KESKI-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	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	12
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	19
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	19
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	20
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	21
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	21
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	22
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	22
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	22

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

- Avopalvelut Keski-Suomi
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.12
- Yhteystiedot: Suopursutie 4 B 5, 40530 Jyväskylä
- Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Leena Lehtimäki, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi, 044 9015 210

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Avoperhekuntoutus, perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, tuottajan tiloissa tehtävä avoperhekuntoutus.
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Jyväskylän toimipiste. Palveluja tuotetaan: Läsnä- sekä etäpalveluna
- Perhepalvelut Ruori tarjoaa hyvinvointialueille sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä ja avoperhekuntoutusta, joka suuntautuu pääasiassa perheen omaan kotiin. Perhetyö ja tehostettu perhetyö on muutokseen tähtäävää työskentelyä, joka kohdistuu koko perheeseen ja jossa tavoitteet asetetaan yhdessä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. Avoperhekuntoutus on palvelu, joka tarjoaa perhetyötä intensiivisempää ja pidempiaikaisempaa tukea perheen kotiin tai vaihtoehtoisesti Perhepalvelut Ruorin tiloissa. Perhepalvelut Ruorin ammatillinen tukihenkilötoiminta on ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sosiaalihuoltolain mukaisesti tai lastensuojelun avohuollon asiakkaina oleville lapsille ja nuorille.
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Avopalveluiden yleisinä tavoitteina ovat lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen, ylisukupolvisten haasteiden ehkäiseminen tai katkaiseminen sekä perheen yhdessä säilyminen, mikäli se on lapsen edun mukaista. Lapsen etu, hyvinvointi ja turvallisuus ohjaavat aina työskentelyä. Työskentely toteutetaan koko perheen hyvinvointia tukien. Työskentely on voimavarakeskeistä ja joustavaa, perheen ja perheenjäsenten yksilölliset tarpeet huomioidaan työskentelyssä. Perhe- ja lapsikohtaiset tavoitteet ja suunnitelmat luodaan yhteistyössä sosiaalitoimen ja perheen kanssa. Avoperhekuntoutus ja perhetyö on tavoitteellista, muutokseen tähtäävää työskentelyä kaikkien perheenjäsenten kanssa. Työskentelyn tavoitteena on lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen ja parantaminen, perhedynamiikkaa ja perheen välisiä vuorovaikutussuhteita

tutkimalla ja niihin vaikuttamalla. Tavoitteena on lapsen turvallinen ja säännöllinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen. Työskentelyssä tuetaan vanhemmuutta ja pyritään vahvistamaan vanhemmuudessa tarvittavia keinoja. Lisäksi tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen.

- **Palveluyksikön toimintaperiaatteet:** Avotiimin työskentelyssä tuetaan lasta ja perhettä. Työssämme huomioidaan koko perhe ja perheenjäsenten yksilölliset tarpeet. Toimintamme perustuu perhekeskeisyyteen ja voimavarakeskeisyyteen. Perhekeskeinen toimintatapamme varmistaa, että koko perhe saa tukea ja perhe pysyy yhdessä, jos se on lapsen edun mukaista. Voimavarakeskeinen työtteen avulla tunnistamme perheen voimavaroja ja etenemme niiden mukaan. Työskentelyssä edetään perheen jaksamisen, kykyjen ja voimavarojen mukaisesti. Työskentelyn keskiössä on turvata lasten kasvuolosuhteet. Hahmotamme työskentelyn aikana kokonaiskuva perheestä ja heidän tilanteestaan, ja teemme sen perusteella ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Työskentelyssä keskitytään perheen yhteisesti laadittujen tavoitteiden saavuttamiseen. Perhepalvelut Ruorissa meillä on käytettävissä laaja moniammatillinen yhteistyöverkosto, josta löytyy paljon tietoa ja taitoja asiakkaiden tueksi.
- **Asiakasmäärät:** Perhetyö 20 asiakaspaikkaa, tukihenkilötoiminta 10 paikkaa, avomuotoinen perhekuntoutus 25 asiakaspaikkaa, tuottajan tiloissa tehtävä avoperhekuntoutus 2 asiakaspaikkaa.
- **Hyvinvointialueet,** joiden alueilla palvelua tuotetaan: Keski-Suomen hyvinvointialue. PL 472, 40101 Jyväskylä. Käyntiosoite: Viitaniementie 1 A 2, 40720 Jyväskylä

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 (palveluvastaava/yksikönjohtaja) yhdessä palvelujohtajan kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on Perhepalvelut Ruorissa määritetty viestintätiimin vastuulle.

Palveluvastaava/yksikönjohtaja 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 yksikössä ohjaajien toimistossa sekä Teams-kanavalla.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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
Oikea aikaisuus päästä palvelujen piiriin	Merkittävä riski kuntoutumisen kannalta (jos tullaan liian myöhään)	Aktiivinen yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta
Oikea ja vaikuttava palvelu asiakkaalle	Merkittävä riski kuntoutumisen kannalta	Aktiivinen yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta
Asiakaspaikkojen vajaakäyttö	Työntekijöiden riittävä työn määrä ja työn mielekkyys	Tiedotus ja aktiivinen keskustelu vapaista asiakaspaikoista. Nopea reagointi paikkakyselyihin.
Huonosti tehty asiakastyö	Merkittävä riski asiakastyön laatuun ja asiakasvirtaan nähden	Tavoitteiden mukainen työskentely ja ammattitaitoinen, sitoutunut ja koulutautunut henkilöstö

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ml Ruorin omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmeneuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin. Avopalveluiden työntekijät voivat tarpeen mukaan osallistua neuvolan, perheneuvolan sekä terveydenhuollon, psykiatrian tai päihdepalveluiden asiakaskäynneille sekä koulu- ja/tai päiväkotipalavereihin asiakkaiden kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Palveluvastaava Leena Lehtimäki, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi, 044 9015 210

Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma. Avopalveluiden asiakkaat toimivat sota- ja muissa poikkeustilanteissa alueellisen viranomaisen antamien ohjeiden mukaisesti sekä tarvittaessa ohjautuvat omaa kotiaan lähimpänä olevaan väestönsuojaan, mikäli sellainen kodin läheltä löytyy. Mikäli avopalvelun asiakas on Perhepalvelut Ruorin työntekijän seurassa kriisitilanteen puhjetessa, työntekijä ohjaa asiakasta alueellisten viranomaisten ohjeiden mukaisesti. Kriisi- ja poikkeustilanteissakin on tärkeää keskittyä varmistamaan lasten ja nuorten turvallisuus ja hyvinvointi sekä toiminnan laadukas jatkuvuus. Siksi jokaisen työntekijän tulee kiinnittää huomio omaan ydintyöhön ja siihen, että arki jatkuu normaalisti.

Poikkeustilanteissa pyritään saamaan sijaisia tai siirtämään muista palveluista työntekijöitä, mikäli se on palveluiden henkilömitoituksen osalta mahdollista. Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä palvelujohtajan kanssa oman työajan riittävyyttä ja tarvittaessa järjestelee töitä. Toiminnan tuntevia ja asiakkaiden tiedossa olevia sijaisia käytetään tarpeen mukaan äkillisten poissaolojen paikkaamisessa tai suunnitellusti tarvittavan resurssin lisäämisessä. Ennalta tunnetut ja perehdytetyt sijaiset ovat koulutukseltaan sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkinnon omaavia henkilöitä tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on jo sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto, esim. lähihoitaja. Henkilöstöresurssin riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää. Äkillisissä poissaoloissa käytetään ensisijaisesti tuttuja sijaisia tai selvitetään omien työntekijöiden työvuorojouston mahdollisuus. Näillä turvataan henkilöstömitoitus suhteessa asiakasmäärään. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus (oikeus ja velvollisuus) pyytää sijaisia poikkeamavuoroihin tai laadukkaan toiminnan järjestämisen mahdollistamiseksi ilta-, viikonloppu- ja pyhäaikaan, kun esihenkilö ei ole paikalla. Sijaisrekisteriä päivitetään koko ajan rekrytoimalla uusia sijaisia.

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
Työn laatu	Merkittävä riski jos asiakas ei saa laadukasta tarvitsemaansa työskentelyä /kuntoutusta	Koulutettu ja ammattitaitoinen henkilöstö vastaa työskentelystä
Riittävä henkilöstö määrä	Merkittävä riski: työn kuormittavuus ja työssäjaksaminen	Sitoutunut ja pysyvä henkilöstö
Vaihtuva henkilöstö	Merkittävä riski, jos palvelun laadukkuus ei pysy samanlaisena	Työntekijöistä pidetään huolta: veto- ja pitovoima, työhyvinvointi
Asiakasvaje	Merkittävä riski: Palvelua ei pysty tuottamaan ilman asiakkaita.	Hyvä palvelun laatu ja vaikuttavuus.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Arvostamme hyvinvointialueiden ja yhteistyökumppaneiden tekemää lastensuojelutyötä ja haluamme olla sen tukena. Sitoudumme sopimuksen mukaisiin asioihin ja vastaamme palvelutarpeisiin sovitussa ajassa. Kehitämme ja parannamme laatuamme jatkuvasti saamamme palautteen kautta.

Laatulupaukset muodostavat pohjan palvelulle ja työskentelylle. Laatulupaukset näkyvät asiakastytyytyväisyyskyselyssä sekä myös palvelun vaikuttavuusmittauksessa. Laatulupaukset muodostavat työlle pohjan, jonka varaan palvelu rakentuu.

- Moniammatillinen tiimi tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.
- Tukea on tarjolla perheen tarvitsemana vuorokauden aikana
- Tavoitteellinen, suunnitelmallinen, vaihteellinen ja muutokseen tähtäävä työskentely näkyy arjen työskentelyssä.
- Lapsi on työskentelymme keskiössä. Lapsi osallistuu ikätasoisesti palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.
- Laadukas dokumentointi ja tiedon tuottaminen Tilaaajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruorin Keski-Suomen toimipiste sijaitsee Jyväskylässä Keljonkankaalla luhtitalossa. Keljonkankaan toimipisteessä on erillinen terapia- ja tapaamistila, jossa asiakkaita voi tavata. Haapaniemessä on kaksi asuntoa tuottajan tiloissa tehtävää avoperhekuntoutusta varten. Pääasiassa avopalvelut toteutetaan perheiden kotiin tuotettuina palveluina. Työskentely toteutuu perheiden kotona ja heidän arkiympäristöissään.

Toimistotilojen sekä avoperhekuntoutukseen liittyvien toimitilojen tarkastukset hoituvat palo- ja pelastusviranomaisen sekä terveystarkastajien toimesta ja ne tehdään niille määritellyin aikavälein. Keski-Suomen hyvinvointialue on tehnyt palotarkastuksen 6.11.2025 ja Jyväskylän seudun ympäristöterveysviraston terveystarkastus on 24.11.2025.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Leena Lehtimäki, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi, 044 9015 210
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

Perhepalvelut Ruorin käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojasetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojasetusta 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.

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. Toimipisteen johtaja 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 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 riittävästä 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 tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja 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. Lisäksi tietosuoja- ja tietoturvavastaavat pitävät vuosittain tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvän koulutuksen, jonka jokainen työntekijä käy joka vuosi.
- Kussakin toimipisteessä on 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. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluvastaava Leena Lehtimäki.

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

Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämisen tilanteisiin sekä ohjeistus suojautumisen- ja siivouskäytänteisiin. Tarvittaessa olemme yhteydessä tartuntatautiviranomaisiin tarkempien ohjeiden saamiseksi. Avopalveluiden osalta on erilliset ohjeet, joissa kerrotaan toimintatavoista esimerkiksi karanteeniin määrätyn tai vakavalle tartuntataudille altistuneen perheen kanssa työskentelyyn ja suojavarusteisiin.

Työntekijät ohjaavat asiakkaita tarpeen mukaisesti epidemioiden estämiseksi. Lisäksi työntekijöiden käytettävissä on suojavarusteita epidemioiden aikana. Työssä huolehditaan koko ajan hyvästä käsihygieniasta ja käsihuuhdetta on saatavilla. Tarvittaessa olemme yhteydessä tartuntatautiviranomaisiin tarkempien ohjeiden saamiseksi. Työntekijät saavat tarvittavat rokotukset työterveyshuollosta, esim. Influenssa-rokotus kuuluu vuosittaisiin kausi-rokotuksiin. Lapsen vanhemmat/huoltajat ovat vastuussa lapsen riittävästä hygieniasta. Kuntouttavalla työskentelyllä tuetaan perheitä sen toteuttamisessa.

Terveystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Tarvittaessa työntekijät tukevat heitä tässä tehtävässään. Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä lapsen Nappula-kansiosta ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan sinne tarpeen mukaan. Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa, erikoissairaanhoidossa tai muussa hoitopaikassa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, vaan asiakkaat vastaavat omasta lääkehoidosta itsenäisesti. Tarvittaessa työntekijät ohjaavat asiakkaita hakeutumaan tarvittavan hoidon piiriin. Palveluysikössä ei ole laadittu lääkehoitosuunnitelmaa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Arja Sorvari, sairaanhoitaja, arja.sorvari@perhepalvelutruori.fi
- Palveluysikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Leena Lehtimäki, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi, 044 9015 210
- Perhepalvelut Ruorin avopalveluiden käytettävissä on ensiapuyksikkö, sekä autoissa ensiapulaukut, toimistossa kuumemittarit, verenpainemittari ja alkometri. Laitteiden ylläpito ja huolto on laitosten sairaanhoitajan vastuulle.

Palveluysikön 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
Väkivalta- ja vaaratilanteet asiakkaiden kotona	Pieni riski. Ammatillinen tilanteen arviointi.	Ennakointi ja koulutus. Turvasuunnitelmien teko sekä turvallisuuskoulutukset.
Liikenne ja liikkuva työ	Voi olla pieni tai suuri riski (onnettomuus). Keliolosuhteet, työntekijän vireystila, reagointikyky.	Liikenne nopeudet, riittävästi aikaa siirtymiin ja taukoihin. Autot käyttökunnossa ja huollettu. Asianmukaiset turvaistuimet asiakkaiden kuljetuksessa.
Työn kuormitus	Voi olla pieni tai merkittävä riski. Asiakasmäärät hallittuja, työmäärä jaettu tasaisesti kaikille työntekijöille.	Riittävästi aikaa tehdä asiakastyö ja kirjalliset työt hyvin, sekä siirtymiin tarpeeksi aikaa. Työyhteisön tuki asiakastyössä.
Tietoturvariskit	Asiakaskirjausten, koosteiden ja lausuntojen tietoturvallisuus	Sovitut tietoturvakäytännöt - ja koulutukset, puhelinten ja koneisen salaukset; pidetään lukittuina, kun ei käytetä. Salatut sähköpostit.

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. Avotiimiin kuuluu 3 vakituista ohjaajaa, pari- ja perheterapeutti sekä palveluvastaava. Lisäksi käytettävissä on perehdytettyjä ja vakituisia sijaisia. Ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK), kuntoutuksen ohjaajia (AMK), sairaanhoitajia sekä palveluvastaava sosionomi (YAMK), perhe- ja paripsykoterapeutteja.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tavoitteena on saada vakituisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali-, terveys tai kasvatusalan AMK-tason koulutus tai vastaava aiempi opintotason koulutus, tai sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Lisäksi sijaisina toimivat perhe- ja paripsykoterapeutit. Yksikössä ei käytetä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja

toimintaympäristöstä. 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.

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

Rekrytoinneissa vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalan korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteleejoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset lisä- ja erikoistumiskoulutukset.

Yksiköissä noudatetaan Perhepalvelut Ruorin yleistä työnjakoon ja työhön liittyvää ohjeistusta, jossa on avattu työnkuvat ja työtehtävät auki. Työnjako sekä työnkuvat on selkeät ja niitä kehitetään ja muokataan tarpeen mukaan. Työnkuviissa on selkeytetty palvelujohtajan, palveluvastaavan, perheterapeutin, omaohjaajan ja ohjaajan tehtävänkuvat.

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 kaltoinkohtelulta
- 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: Palveluvastaava Leena Lehtimäki.

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 tiimipalavereissa 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 riittävyyttä 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
Työn kuormittavuus	Merkittävä riski, jos on liian vähän työntekijöitä suhteessa työn määrään	Tarvittava työntekijä määrä sekä pätevät sijaiset
Ei ole saatavilla pätevää henkilöstöä	Merkittävä riski palvelun järjestämisen kannalta	Huolenpito nykyisistä työntekijöistä, työpaikan hyvä maine ja välittäminen sijaisista.
Koulutusvaje	Pieni tai merkittävä riski osaamisen kannalta	Riittävä ja ajantasainen koulutus henkilöstölle

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Leena Lehtimäki, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi, 044 9015 210
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Eija Hiekka, 0442651080, eija.hiekka@hyvaks.fi / eija.hiekka@sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi
- Sosiaaliasiavastaava ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- Neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä hyvinvointialueella
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Toiminta on määritelty laissa 739/2023; Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Potilasasiatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen. Puh. 014 269 2600; maanantaisin ja tiistaisin klo 11–15 ja torstaisin ja perjantaisin klo 8–12. Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voit jättää soittopyynnön ja puhelinumeroasi yhteydenottoa varten. Sähköpostiosoite: [potilasasiavastaava\(at\)hyvaks.fi](mailto:potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi)
- Ohjaa potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteiden ilmetessä asianomaisen henkilön kanssa.
- Neuvoa tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja mm. muistutuksen tekemisessä, mikäli muuta ratkaisua ei löydy. Mikäli potilas haluaa tuoda esiin näkemyksensä hoidon laadusta tai kohtelusta, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella.
- Toimii hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Tiedottaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.
- Ohjaa tarvittaessa tekemään potilasvahinkoilmoituksen.
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palveluvastaava Leena Lehtimäki, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi, 044 9015 210. Palvelujohtaja Hanna Seppälä, hanna.seppala@perhepalvelutruori.fi, 044 5452 868. Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, ja viimeistään kuukauden sisällä.

Lapsen palvelut pohjautuvat aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan kuntouttava hoitosuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteet kirjataan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua.

Asiakassuunnitelman pohjalta laaditaan kuntouttava hoitosuunnitelma työskentelyn pohjaksi yhdessä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan kirjataan työskentelyn yhteiset tavoitteet ja kesto, tapaamisten intensiteetti, työryhmä, käytettävät menetelmät sekä työskentelyyn mukaan otettavat läheis- ja yhteistyöverkostot. Suunnitelmaa päivitetään jakson aikana tarpeen mukaan ja asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä. Kuntouttava hoitosuunnitelma tallennetaan Nappula-tietojärjestelmään.

Pidämme säännöllisesti tiimejä, joissa käydään läpi suunnitelmaa ja sen toteutumista. Asiakassuunnitelmapalaveriin valmistaudutaan kysymällä lapsen ja vanhempien terveiset ja toiveet neuvotteluun. Mikäli lapsi on sen ikäinen, että voi osallistua, niin mahdollistamme hänen osallistumisensa neuvotteluihin.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Perhepalvelut Ruorin tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Perhepalvelut Ruorin työntekijät sekä erityisesti lapsen omaohjaaja.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisessä tilanteessa.

(Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Avopalveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena, eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Yksikön työntekijöillä on tiedossa sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä tilanteissa, jos rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen

ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman itsemääräämisoikeuden rajaamista. Tilanteesta keskustellaan heti vanhempien kanssa ja raportoidaan sosiaalityöntekijälle, palveluvastaavalle sekä palvelujohtajalle. Tilanteesta tehdään myös poikkeamailmoitus Laatuporttiin. Henkilöstö on ohjeistettu siihen, ettei avopalveluissa ole luvallista toteuttaa minkäänlaisia toimenpiteitä, joilla itsemääräämisoikeutta rajataan.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Heille annetaan arjessa iänmukaisia vastuita liittyen arkiseen päätöksentekoon sekä omaan asiakkuuteensa. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätöksen siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

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 määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Tarvittaessa käsittelyyn mukaan otetaan laaturaportti. 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
Asiakas kokee, että ei tule kuulluksi.	Merkittävä riski asiakkaan asiakkuudessa. Ei synny yhteistä ymmärrystä lapsen edun mukaiseen kuntoutukseen ja hoitoon.	Osallisuuden vahvistaminen: Asiakkaan mielipiteiden huomioon ottaminen ja kuunteleminen. Osallistava kirjaaminen. Luottamuksen rakentaminen ja keskustelut.
Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet omassa asiakkuudessa.	Merkittävä riski työskentelyn etenemiselle, jos ei ole yhteisesti sovittuja tavoitteita.	Asiakkaan saaminen mukaan työskentelyyn tavoitteiden mukaisesti eri työmenetelmin ja keinoin.
Asiakas ei tiedä omia oikeuksiaan.	Asiakas ei saa tarvitsemiaan oikeita palveluja eikä (taloudellista) tukea.	Asiakkaan ohjaaminen omissa asioissa ja palveluiden saamisessa.

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

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten 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 laatu päällikkö 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 laatu päällikkö, 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. Laatu päälliköt vastaavat ja varmistavat tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee sekä tapahtumatyyppin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esihenkilölle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Tiimin esihenkilö käy haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, palautteet sekä puutteet, muistutukset sekä reklamaatiot läpi työryhmän kanssa säännöllisin väliajoin olevissa tiimeissä. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään mahdollisia korjaustoimenpiteitä ja kehitettäviä toimintatapoja, ja sovitaan niiden käyttöönotosta. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset käsitellään keskustellen tiimin kanssa, ja pohditaan korjaavia toimenpiteitä tai toimintatavan muutoksia.

Toimipisteen työsuojelutoimikunta, johon kuuluu työsuojeluvaltuutetut ja edustajat eri palveluista, kokoontuvat vähintään kaksi kertaa vuodessa ja käsittelevät myös kaikki tapahtuneet läheltä piti-tilanteet, sattuneet tapaturmat ja muut havaitut epäkohdat. Työsuojelutoimikunnan kokouksista laaditaan muistio ja sen on kaikkien työntekijöiden nähtävillä Perhepalvelut Ruorin Teams-ryhmässä.

Korjaaville toimenpiteille määritellään yksikössä vastuuhenkilö ja ajankohta, jolloin toimenpide on valmis. Dokumentointi tehdään laatuporttiin. Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämispäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

Perhepalvelut Ruorin palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä vähintään kahden kuukauden välein, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua nopeasti. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Laatuportissa poikkeamaraportoinnin yhteydessä arvioidaan niiden taustatekijöitä ja juurisyitä. Yhdessä työryhmän kanssa pohditaan tapahtumien kulkua ja niihin vaikuttaneita asioita. Lisäksi mietitään, olisiko tapahtuma ollut estettävissä. Palvelun tulevat kehittämistarpeet arvioidaan vuosittain tiimin kanssa. Kehittämistarpeet ja toiveet nousevat esille tiimikokouksissa, joita järjestetään suunnitelmallisesti vuosittain. Kehittämistoimenpiteillä pyritään jatkuvan parantamisen malliin. Kehittämistoimet ja tarpeet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä tiimimuistioon. Lisäksi vuoden 2025 toimintasuunnitelmassa yhdessä palvelujohtajan ja työryhmän kanssa käydään läpi kehittämistoimia kyseiselle vuodelle. Palveluvastaava vastaa yhdessä työryhmän kanssa kehittämistoimenpiteistä ja niiden aikatauluttamisesta.

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
Poikkeamailmoitusten aktiivinen teko ja läpikäynti	2025	Avotiimi	Yhteiset tiimit ja kehityspäivät
Sijaisten rekrytointi ja perehdytys	2025 ja jatkuvana	Palveluvastaava ja organisaatio	Yhteiset tiimit ja kehityspäivät
Ajantasaiset koulutukset ja osaamisen ylläpito	2025	Palveluvastaava ja organisaatio	Yhteiset tiimit ja kehityspäivät
Palautteiden aktiivinen kerääminen ja vaikuttavuuden mittaaminen	2025	Ohjaajat, palveluvastaava	Palautekoonnin läpikäynti vuosittain

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 tiimikoukousia. Laatupäälliköt koostavat kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti palveluiden johtotiimeihin käsiteltäväksi sekä kvartaaleittain palveluliiketoiminnan johtotiimiin. Puolivuositin 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. Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista aktiivisesti ja raportoi havainnoista, jotka vaativat toimenpiteitä.