

# Perhepalvelut Ruori Oy

**Omavalvontasuunnitelma**

**Kuopio avopalvelut**

## 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 .....                                                                                    | 7  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....                        | 7  |
| 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....                                 | 8  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....                                                       | 8  |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....                                                       | 9  |
| 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....                                          | 11 |
| 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ..... | 24 |
| 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....   | 28 |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....                  | 33 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                                  | 33 |
| 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....                                                         | 34 |
| 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....                                                  | 34 |
| 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....                                         | 34 |
| 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....                                                        | 35 |
| 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....                                        | 35 |
| 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....                                | 35 |

# 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 Itä- ja Keski-Suomi Kuopio, avopalvelut
  - SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.12
  - Yhteystiedot: Messuportinkatu 8 A 12, 70840 Kuopio
  - Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Leena Lehtimäki, 044 901 5210, [leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi](mailto:leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi)
- Toimipisteen vastuuhenkilö: Anni Jäntti, 044 765 9892, [anni.jantti@perhepalvelutruori.fi](mailto:anni.jantti@perhepalvelutruori.fi)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lastensuojelun sosiaalityö- ja ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

Perhetyö

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta

Perheoikeudelliset palvelut

Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:

Palveluyksikössä ja asiakkaan kotona.

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

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.

Lapsiperheillä on oikeus saada asuinkunnaltaan tilapäistä *kotipalvelua* ilman lastensuojelun asiakkuutta. Kotipalvelua on mahdollista saada mm. perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen tai vamman perusteella. Se on suunnitelmallista ja käytännöllistä apua, tukea ja neuvontaa perheen arkielämään, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoitoon liittyvissä asioissa.

Perhepalvelut Ruori tarjoaa lastensuojelulain mukaisia *nuoren itsenäistymisen tuen* palveluita Ruorin perhehoidossa tai muussa sijaishuoltopaikassa sijoitettuina olleille nuorille.

Perhepalvelut Ruorin *ammattillinen tukihenkilötoiminta* on ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sosiaalihuoltolain mukaisesti tai lastensuojelun avohuollon asiakkaina oleville lapsille ja nuorille.

*Tuettu asuminen* on asumismuoto, johon liittyy sosiaalipalveluita, kuten sosiaaliohjaajan tarjoamaa tukea. Palvelu on tarkoitettu lastensuojelun asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea siirtyessään itsenäiseen asumiseen esimerkiksi perhe- tai laitoshoidon palvelusta. Tuettu asuminen tulee kysymykseen myös vanhempien luota muuttavan nuoren kohdalla, joka ei kuitenkaan kykene itsenäiseen asumiseen mutta joutuu esimerkiksi opiskelun vuoksi muuttamaan toiselle paikkakunnalle. Tuettu asuminen on lastensuojelulain 417/2007 mukainen tukitoimi, jossa palveluntuottaja vuokraa asunnon eteenpäin asiakkaalle. Tuetun asumisen asiakkaina ovat lapset/nuoret, jotka eivät enää kuulu perhe- tai laitoshuollon piiriin, mutta joiden itsenäistä asumista ei vielä arvioida tarkoituksenmukaiseksi tai joiden toimintakyky ei riitä vielä omassa kodissa selviytymiseen ilman tukea.

Perhepalvelut Ruori järjestää *lasten ja vanhempien valvottuja tapaamisia* tarpeen mukaan. Tapaamisten tarkoitus on turvata lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu. Tavoitteena on tukea lapsen ja häntä tapaavan vanhemman suhdetta turvallisessa ympäristössä lapsen kasvu ja kehitys huomioiden.

#### Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Toimintaperiaatteet pohjautuvat Perhepalvelut Ruorin arvoihin: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.

*Lapsiperheiden kotipalvelua* järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna pääasiassa perheen omassa kodissa. Kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden haasteisiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Tärkeää on, että palvelun sisältö vastaa perheen tuen ja avun tarvetta. Palvelu tarkoittaa asumiseen, hoitoon, huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen ja arjenhallintaan kuuluvia tehtäviä ja niissä avustamista. Palvelu voi sisältää lasten- ja kodinhoitoa sekä apua kodin ulkopuoliseen asiointiin. Työskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista, jossa on mukana kuntouttavia elementtejä. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla, mallintamalla, rinnakkain tekemällä ja mallintamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen hallintaa esimerkiksi päivärytmiin, perushoitoon ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Palvelua toteuttavat ohjaajat, joiden koulutustaso on vähintään alalle soveltuva perus- tai korkeakoulututkinto.

*Perhetyön* tavoitteena on tukea vanhemmuutta, ohjata vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa, antaa tukea arjenhallintaan ja vuorovaikutustaitoihin sekä ehkäistä perheen syrjäytymistä. Meille on tärkeää luoda luottamuksellinen ja ammatillinen suhde niin, että perhetyössä vahvistetaan aktiivisesti perheen omia voimavaroja ja toimintakykyä. Perhetyön sisältö, tapaamisten tiheys ja kesto räätälöidään aina perheen yksilöllisten tarpeiden ja asiakassuunnitelmassa sovittavien tavoitteiden mukaisesti. Perhetyön kautta vahvistetaan myönteistä vuorovaikutusta ja myönteisiä vuorovaikutussuhteita vanhemman ja lapsen sekä

kaikkien perheenjäsenten välillä. Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18 §:n mukainen tukitoimi perheille kotiin.

*Tehostettua perhetyötä* tarvitaan, mikäli lapsella on erityistä suojelun tarvetta. Taustalla saattaa olla monia vakavia ja pitkäänkin jatkuneita ongelmia, kuten perheen sisäisen vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteiden muodostumisen vakavia häiriöitä, perheristiriitoja, sosiaalisia käytöshäiriöitä, psyykkisiä tai neuropsykiatrisia pulmia tai äkillisiä kriisitilanteita. Tehostetussa perhetyössä työskennellään sekä kunkin perheenjäsenen kanssa erikseen että koko perheen kanssa. Työskentelyllä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään sekä tarvittaessa puututaan lapsen tai vanhemman toimintaan silloin, kun se on lapsen suojelun näkökulmasta perusteltua. Vanhempien voimavaroja arvioidaan yhdessä heidän kanssaan ja edistetään lapsen hyvinvointia ja turvallista arkea. Tehostettu perhetyö on yleensä viikoittaista, jopa useita kertoja viikossa tapahtuvaa ja kuukausia kestävää intensiivistä työskentelyä koko perheen kanssa. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 36 §:n mukainen avohuollon tukitoimi.

*Perhetyö* toimii hyvänä tukena perheen kotiutuessa ympärivuorokautisesta perhekuntoutuksesta, mikäli perheen arvioidaan tarvitsevan vielä tukea kotiin siirtymisen jälkeen. Perhepalvelut Ruori Kuopion toimintayksikössä tuotetaan ympärivuorokautista perhekuntoutusta. Perhetyössä on mahdollisuus suunnitellusti ja sovitusti tehdä tiivistä yhteistyötä Kuopion perhekuntoutusyksikön tiimin kanssa. Näin mahdollistuu saattaen vaihto palvelusta toiseen, jossa tuleva perhetyön ohjaaja tulee perheelle tutuksi hyvissä ajoin ja perhetyön palvelun aloitus on sujuvaa. Perhetyötä tekevällä työntekijällä on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen perustutkinto tai ammattikorkeakoulututkinto. Perhepalvelut Ruorin sosiaalityöntekijän ja erityistyöntekijän (psykologi, perheterapeutti) konsultatiivinen tuki on perhetyön käytettävissä. Perhetyön henkilöstö perehdytetään asianmukaisesti työtehtäviinsä. Henkilöstön perehdytyksen tukena on Perhepalvelut Ruorin sisäinen perehdytysohjelma Kipparikoulu.

*Avomuotoinen perhekuntoutus* on palvelumuoto lastensuojelun avohuollon asiakasperheille. Perhepalvelut Ruorin avoperhekuntoutuksessa tuetaan perheen sisäistä vuorovaikutusta ja kiinnitetään huomiota myönteisiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin. Tavoitteena on lapsen kasvuolojen turvaaminen, ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen ja perheen yhdessä säilyminen. Perheitä autetaan ja tuetaan arjen sekä kasvatuksen vaikeuksissa ja/tai haasteissa kunkin perheen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Terapeuttisen työskentelyn avulla vanhemmilla on mahdollisuus tulla autetuksi omissa kiintymyssuhteissaan ja saada positiivista vahvistusta vanhemmuuteensa. Vanhemmat tulevat tietoisemmiksi oman toimintansa vaikutuksista lapsen hyvinvointiin ja kehittymiseen. Avoperhekuntoutus on muutostyötä ja muutosta pyritään synnyttämään vanhempien kautta. Perheen kanssa työskentely sisältää työskentelyä sekä vanhempien että lasten ja läheisverkostojen kanssa.

Avoperhekuntoutuksen sisältö, tapaamisten tiheys ja kesto räätälöidään aina perheen yksilöllisten tarpeiden ja asiakassuunnitelmassa sovittavien tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteet määritellään yhteistyössä perheen kanssa ja niiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti koko prosessin ajan. Perheen osallisuus ja päätöksenteko omissa asioissaan on tärkeää muutoksen synnyttämiseksi ja perheen oman toimijuuden edistämiseksi. Työskentely on aina asiakaslähtöistä ja läpinäkyvää. Menetelmien ja työskentelyn sopivuutta sekä vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Avoperhekuntoutuksessa käytetään luovasti erilaisia työskentelymenetelmiä ja -tapoja. Työskentely on aina voimavarakeskeistä ja asiakkaan osallisuutta ja kuulluksi tulemisen kokemusta vahvistavaa. Avoperhekuntoutuksen avulla pyritään muutokseen perheen tilanteessa. Perheen luonnollisen verkoston ja viranomaisverkoston kanssa työskennellään koko kuntoutuksen ajan. Avoperhekuntoutuksen loppuvaiheessa yhdessä perheen ja perheen sosiaalityöntekijän

kanssa aloitetaan jatkotyöskentelyn suunnittelu muutoksen pysyvyyden tukemiseksi. Avomuotoista perhekuntoutusta hoitavalla työntekijällä on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan korkeakoulututkinto (AMK). Perhepalvelut Ruorin sosiaalityöntekijän ja erityistyöntekijän (psykologi) konsultatiivinen tuki on avoperhekuntoutuksen käytettävissä.

*Ammatillisella tukihenkilötoiminnalla* tuetaan sekä autetaan lapsia ja nuoria, jotka kohtaavat haasteita elämässään ja jotka tarvitsevat ohjausta, turvaa sekä luotettavan aikuisen löytääkseen omat vahvuutensa. Tukihenkilötyöskentelyn tavoitteena on osaltaan tukea lapsen tai nuoren myönteistä kehitystä, toimintakykyä sekä arjenhallinnan taitoja. Tärkeä tavoite työskentelyssä on lapsen ja nuoren oman motivaation tukeminen työskentelyn aikana sekä hänen minäkuvansa ja toiveikkuuden vahvistaminen. Tukihenkilötoiminnan aikana kartoitetaan asiakkaana olevan lapsen tai nuoren kokonaistilannetta, luonnollista verkostoa ja työskennellään tiiviisti verkoston kanssa samalla vahvistaen verkoston roolia lapsen tai nuoren elämässä. Työskentelyn yhtenä tavoitteena voi olla myös vanhempien ja lapsen tai nuoren suhteen vahvistaminen ja tätä kautta vanhemmuuden vahvistaminen.

Tukihenkilö tapaa asiakasta tämän omissa toimintaympäristöissä. Tapaamiset ovat ennalta sovittuja ja säännöllisiä. Tapaamisten intensiteetti, kesto sekä toteutustavat sovitaan yhdessä asiakkaan, tämän perheen ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa aloitusneuvottelussa. Tukihenkilön antama tuki voi olla esim. keskustelua, tukemista koulunkäyntiin liittyvissä asioissa, arjen asioiden harjoittelua, sosiaalisten taitojen vahvistamista ja harjoittelua, asiakkaan itsenäistymisen tukemista erilaisin keinoin tai asiakkaalle sopivien palveluiden kartoittamista. Työskentelyn ajan tehdään tiivistä yhteistyötä lapsen tai nuoren perheen, verkoston ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa. Palvelua toteuttavat ohjaajat, joiden koulutustaso on vähintään alalle soveltuva perus- tai korkeakoulututkinto.

*Jälkihuoltopalvelu ja nuorten itsenäistymisen tuki* on tarkoitettu sijaishuollosta itsenäistyneille tai avohuollon tukitoimena sijoituksessa olleille lapsille ja nuorille. Palvelumme tarkoituksena on saattaa nuori itsenäiseen elämään, omillaan toimeentulevaksi aikuiseksi. Nuoren itsenäistymisen tukemisessa korostamme turvallisia ihmissuhteita ja nuoren mahdollisuuksia saada psykososiaalista tukea. Nuoren jälkihuoltopalvelun kesto ja tuen sisältö suunnitellaan yhteistyössä nuoren sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. Perhepalvelut Ruori auttaa jälkihuollossa olevaa nuorta myös asunnon etsimisessä ja vuokraamisessa.

Jälkihuollon ohjaustyössä nuori on mukana suunnittelemassa, arvioimassa ja dokumentoimassa tehtyä jälkihuollon työtä. Ilman nuoren osallisuutta ei jälkihuollon työskentely ole nuoren näköistä ja hänen tarpeitaan vastaavaa. Panostamme hyvään yhteistyösuhteeseen nuoren kanssa sekä mahdollistamme tukityön joustavasti nuoren arjen aikataulut huomioon ottaen. Työskentelyssä vahvistetaan nuoren mahdollista olemassa olevaa verkostoa sekä luodaan uutta verkostoa nuoren tueksi. Tärkeää on, että nuori saa mahdollisuuden käsitellä omaa sijaishuollon polkuaan osana elämäntarinaansa sekä saa tukea oman lähiverkoston kohtaamiseen turvallisten aikuisten tukemana ja ohjaamana. Jälkihuollossa olevan nuoren hyvinvointia ja valmiuksia ohjataan, seurataan ja arvioidaan seuraavissa asioissa: psyykinen ja fyysinen hyvinvointi, aikuisen tuki ja ohjaus, nuoren ja hänen läheistensä välinen suhde, sosiaaliset verkostot, opiskelu ja työelämävalmiudet, yhteiskunnalliset taidot, raha-asiat ja asuminen sekä ravitsemus.

*Tuettu tai valvottu tapaaminen* on sosiaalihuoltolain 27§ mukainen palvelu. Tilanteissa, joissa lapsi ei voi tavata vanhempansa turvallisesti kotona tai vanhempien järjestämässä paikassa, voidaan lapsen oikeus molempiin vanhempiin turvata tuetun tapaamisen avulla. Tuettu tai valvottu tapaaminen perustuu

lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai oikeuden antamaan päätökseen tapaamisista ja tapaamispaikasta. Sopimuksessa tai päätöksessä on määritelty tarkemmin tapaamisen kesto, sisältö ja tarpeet/rajoitukset, esimerkiksi vanhemman puhalluttamisesta. Vanhemman suostumuksella ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sopien tapaamisessa on tarvittaessa mahdollista tarkistaa huumeaseulalausunto ja puhalluttaa vanhempi. Jos tapaaminen ei toteudu lapsen edun mukaisesti ja turvallisesti, se voidaan keskeyttää valvojan päätöksellä. Tapaamisessa käytetään tulkkia, mikäli valvojalla ja vanhemmalla on eri äidinkieli.

Valvotuissa tapaamisissa ohjaaja on koko ajan näkö/kuuloetäisyydellä lapseen ja vanhempaan, tuetuissa tapaamisissa ohjaaja on saatavilla ja käytettävissä. Valvoja tarjoaa vanhemmalle ja lapselle ohjauksellista tukea tapaamisen aikana. Tavoitteena on lapsen ja vanhemman välisen suhteen rakentuminen ja ylläpitäminen. Tapaamisen valvojalla on ammattihenkilölain (817/2015) mukainen sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Tapaamiset suunnitellaan ennakkoon ja tehdään tarvittaessa turvasuunnitelmaa yhdessä vanhemman ja sosiaalityöntekijän kanssa huomioon otettavista asioista. Suunnitelmaan määritellään, onko paikalla yksi vai kaksi valvojaa. Vanhemmalle, lapselle ja sosiaalityöntekijälle tarjotaan aina mahdollisuutta tulla tutustumaan ennakkoon tapaamispaikkaan ja työntekijään.

- Palvelupisteen luvamukainen asiakasmäärä kokonaisuudessaan:  
Lapsiperheiden kotipalvelu: 10  
Perhetyö: 50  
Tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, jälkihuolto: 20  
Kotiin tehtävä avoperhekuntoutus: 30  
Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta: 10
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pohjois-Savo, Etelä-Savo, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi

## 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 toimiston ja neuvottelutilan ilmoitustauluilla ja kuntoutusasuntojen asukaskansioissa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

### **3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

#### **3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**

Asiakkaan tulo palveluun alkaa hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän yhteydenotosta palveluyksikköön tai asiakasohjauspäivystykseen, jonka aikana kartoitetaan perheen tarvitsemaa tukea ja tarjotaan asiakkaalle sopivia palveluratkaisuja. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä arvioi palvelutarpeen yhdessä asiakasperheen kanssa. Perheelle ja sosiaalityöntekijälle tarjotaan aina tutustumista/keskustelua etäyhteyden välityksellä tai paikan päällä, joka edesauttaa asiakkaan sitoutumista hänelle tarjottavaan palveluun ja antaa tietoa palveluyksikön toimintaperiaatteista. Tutustumisen jälkeen sovitaan palvelun aloituksesta ja käytännön asioista, yksiköstä ollaan sovitusti yhteydessä asiakkaaseen ennen palvelun alkua. Aloituspalaverissa sovitaan palvelun arvioidusta pituudesta ja työskentelyn tavoitteista. Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä toimittaa palveluyksikköön tarvittavat asiakastiedot sekä hankintasopimuksen. Asiakasta tuetaan omassa aktiivisessa toimijuudessaan koko prosessin ajan. Avopalveluissa ei käytetä alihankintaa, tai ostopalvelua.

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                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hyvinvointialueet eivät osta palvelua                                                                         | Suuri                                                  | Aktiivinen yhteydenpito HVA:n yhteyshenkilöihin, laadukas asiakastyö                                                                                        |
| Perheiden moniulotteiset haasteet, tuen tarvetta monessa eri tasossa palveluun tullessa                       | Mahdollinen                                            | Toimivat yhteistyöverkostot, laadukkaita tulkkipalveluita, asiakkaan saama muu tuki esimerkiksi kotoutumiseen                                               |
| Asiakastilauksiin vastaaminen tuen tarpeen painottuessa kaikilla asiakkailla samaan aikaan, pitkät välimatkat | Mahdollinen                                            | Asiakastyön organisointi, nopea reagointi henkilöstöresursseihin, vaihtoehtojen kartoittaminen työskentelyn ajankohtiin, yhteistyö muiden yksiköiden kanssa |
| Palvelun oikea-aikaisuuden toteutuminen                                                                       | Suuri                                                  | Palvelun markkinointi ja vaikuttavuustiedon jakaminen, asiakas saa palvelua oikea-aikaisesti                                                                |
| Uhkaavat tilanteet asiakastyössä, lapsen aggressiivisuus tai päihdeongelmat                                   | Mahdollinen                                            | Ennakointi, työparityö, avoin keskustelu ja palvelutarpeen kartoittaminen sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa                                             |

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse, yhteistyössä perheen kanssa. Vastuusosiaalityöntekijän kanssa sovitun mukaisesti tehdään yhteistyötä perheen eri verkostojen kanssa, joihin kuuluvat mm. neuvola, varhaiskasvatus, koulu, harrastustahot, mielenterveys- ja päihdepalvelut, maahanmuuttopalvelut, tulkkipalvelut, Migri, alueen vuokratilayhtiöt sekä perheen läheisverkostot. Vastuutyöntekijät huolehtivat perheen kokonaisprosessin toteutumisesta yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa varmistaen, että perhe saa heille kuuluvat palvelut. Avoperhekuntoutuksessa tiimiin kuuluu myös perheterapeutti. Päivittäiskirjaukset ja perheen kanssa yhdessä läpikäyty kuukausikoosteet lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle kuukausittain. Palvelun päättymisen jälkeen yhteenveto lähetetään mahdollisimman pian tai puitesopimuksen vaatimassa määräajassa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja Ruorin omien palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelman neuvotteluissa 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.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Anni Jäntti, palveluvastaava, 044 765 9892, [anni.jantti@perhepalveluruori.fi](mailto:anni.jantti@perhepalveluruori.fi)

Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma. Henkilöstöllä on voimassa olevat ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset. Poikkeusoloissa valmius ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla resursseja, organisoimalla työvoimaa ja toimimalla kriisivalmiussuunnitelman toimipistekohtaisen ohjeen mukaisesti. Henkilöstön sairastuessa kartoitetaan omien palveluiden työntekijöiden ja esihenkilöiden saatavuus. Varautumisen taso ja poikkeustilanteissa toiminta on osittain määritelty puitesopimuksissa ja niiden sopimusten osalta noudatetaan sopimusehtoja olosuhteet huomioiden. Lasten tilanne pyritään turvaamaan yhteistyössä lapsen palvelusta vastaavan hyvinvointialueen kanssa.

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                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ennakoimattomat ja äkilliset sairastumiset henkilöstössä, lapsen työskentelyn järjestäminen | Mahdollinen                                            | Varahenkilö omasta tiimistä, asiakkaalle tiimin työntekijät tuttuja, työn organisointi ja ennakointi, tiedonsiirto, työn toteutuminen                                                                                       |
| Väkivallan uhka                                                                             | Mahdollinen                                            | Työparityö tilanteissa, joissa siihen arvioidaan olevan tarvetta (mm. asiakkaan aggressiivisuus), tilanteiden ennakointi, työpuhelin mukana, johon asennettu 112-sovellus, sosiaalityöntekijä tietoinen perheen tilanteesta |
| Yksintyöskentely (esim. liukastuminen, autolla ajaminen jne)                                | Vähäinen                                               | Ennakointi, työyhteisössä tieto missä työntekijä on, puhelin mukana, johon asennettu 112-sovellus                                                                                                                           |
| Asiakas ei sitoudu palveluun                                                                | Mahdollinen                                            | Luottamussuhteen rakentaminen, avoimuus, motivoiminen, työskentely asiakaslähtöistä                                                                                                                                         |

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 *Palveluiden laadulliset edellytykset*

Perhepalvelut Ruorin palvelu rakennetaan aina asiakkaan tarpeiden ja yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden ympärille. Palveluissa keskeistä on systeeminen ajattelu, suhdeperustaisuus sekä tiivis yhteistyö perheen ja muun verkoston kanssa. Uskomme siihen, että onnistuneen työskentelyn avaimena on asiakkaan kanssa yhdessä asetetut tavoitteet ja työskentely muutoksen eteen – perhe itse on keskeisin toimija ja muutokset tapahtuvat perheenjäsenten välisissä suhteissa.

Työskentelyn kulmakiviä ovat perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen erilaisin toiminnallisin menetelmin, arjen taitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen. Erityisosaamista palveluissamme on suhdeperustaisuus ja erilaisten vuorovaikutushaasteiden kanssa työskentely, jolloin työskentely tapahtuu ja kohdistuu vuorovaikutussuhteisiin. Päämääränä on parantaa lapsen kasvuolosuhteita tutkimalla ja vaikuttamalla perhedynamiikkaan ja perheen välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Työskentely ja muutos tehdään yhdessä perheen kanssa. Toimivan arjen elementtejä rakennetaan tutkimalla perheen vuorovaikutusta ja tunnistamalla mahdollisia ylisukupolvisia haasteita yhdessä perheenjäsenten kanssa. Keskeistä on, että lapsen ääni saadaan kuuluville. Tavoitteena on lapsen turvallinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen. Tavoitteena on saada vanhempaa arvioimaan itse omaa tilannettaan ja toimintaansa. Työskentelyn tarkoitus on saada aikaan myönteinen muutos perheen toiminnassa, ja joissa pysyvät muutokset konkretisoituvat vaikutuksiksi ja sitä kautta vaikuttavuudeksi. Työskentelyn vaikutuksena perheen luottamus yhteiskuntaan sekä arjenhallinta vahvistuu, jolloin lapsen on myös turvallista kasvaa perheessään.

Keskeisinä menetelminä työskentelyssämme ovat arjen ohjaus, myönteinen tunnistaminen ja lapsen osallisuus, sekä erilaiset toiminnalliset menetelmät ja välineet. Lapset puheeksi ja perharviointi-menetelmän avulla pyrimme tukemaan lapsen suotuisaa kehitystä ja räätälöimään lapsen arki juuri häntä tukevaksi. Osana systeemistä työtä kartoitamme ja otamme mukaan perheen olemassa olevan läheis- ja ammattilaiverkoston ja vahvistamme perhettä käyttämään sitä arkensa tukena. Työstettäviä asioita työskentelyn aikana on mm. perheenjäsenten henkilökohtaiset ja perheen yhteinen historia, vanhemmuus, vanhemman arvot, oma kiintymyssuhde ja käsitys lapsen tarpeista, lapsen käsitys omista tarpeista ja perheen tilanteesta, perheen vuorovaikutuksen ja dynamiikan tutkiminen sekä arkinen yhdessäolo ja yhteys.

Tuotamme laadukasta dokumentointia ja toteutamme mahdollisuuksien mukaan osallistavaa kirjaamista yhdessä asiakkaan kanssa. Lähetämme kirjaukset ja kausikoosteet, sekä yhteenvedot mahdollisimman pian tai puitesopimuksen mukaisesti Tilajalle. Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa. Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta kaikilta perheenjäseniltä ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

Tavoitteenamme on auttaa lasta ja nuorta kehittymään oman täyden potentiaalinsa mittoihin. Tämä edellyttää meiltä lapsen kuulemistä ja osallisuuden vahvistamista. Perusedellytyksiä on perus- ja ihmisoikeuksien toteuttaminen ja työskentely Lapsen oikeuksien sopimuksen mukaisesti. Perhepalvelut Ruorin tehtävänä on kaikissa palveluissa kunnioittaa lasta, nuorta ja tämän perhettä. Huolehdimme siitä, että lapsi huomioidaan kaikessa toiminnassamme, ja hänen oikeudestaan saada hoivaa, turvaa ja huolenpitoa huolehditaan. Kunnioitamme lapsen ja nuoren vanhempia ja muita läheisiä. Perhepalvelut Ruorissa

huolehditaan siitä, että asiakkaat tietävät omat oikeutensa. Erityisesti lapsen osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen on tärkeää, ja työssämme mahdollistamme lapsille omien mielipiteidensä ilmaisun sekä otamme ne kaikessa työskentelyssämme huomioon.

Ennen palvelun aloittamista tarjoamme perheelle ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tutustumiskäyntiä yksikköön/Teams neuvottelua, jossa mahdollisia asiakasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä voidaan kartoittaa jo etukäteen. Kannustamme asiakkaita ja heidän omaisiaan tuomaan esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja päivittäisten työskentelyjen yhteydessä.

Avopalveluissa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien tunnistaminen on tärkeää. Jokainen työyhteisön jäsen perehtyy ajantasaiseen asiakasturvallisuus-, riskienhallinta-, kriisivalmius- ja lääkehoitosuunnitelmaan. Henkilöstöllä on käytössään sähköinen Kipparikoulu-oppimisympäristö, jossa on lyhyempiä koulutuksia mm. tietoturvaan, dokumentointiin ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Suoritetut kurssit siirtyvät automaattisesti HR-järjestelmään. Keskustelemme tiimin kanssa työhön ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä asioista ja opetlemme yhdessä tunnistamaan mahdollisia riskejä ennakkoon. Lisäksi pohdimme toimenpiteitä mahdollisten riskien ennaltaehkäisyyn. Otamme keskusteluun mukaan asiakkaan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, jotta mahdollisiin epäkohtiin voidaan puuttua ajoissa ja suunnitelmallisesti.

Toimitilat pidetään esteettömänä ja turvallisena huolehtimalla siisteydestä ja laitteiden toimivuudesta. Avopalveluiden käytössä olevien autojen määräaikaishuolloista ja turvallisuudesta huolehditaan. Jokainen työyhteisön jäsen edistää ja vahvistaa omalta osaltaan avointa ja turvallista keskusteluympäristöä.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Kaikilla työntekijöillä, palveluvastaavalla ja palvelujohtajalla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän, Laatuportin kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:

- Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus
- Työterveys ja -turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen katoinkohtelu, katoamiset ja karkaamiset)
- Asiakasprosessi (Asiakkaan, palvelun tilaajan tai palvelun tuottajan toimesta)
- Laitteiden turvallisuus (toimintayksikön laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)
- Palo- ja toimitilaturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat)
- Tietoturva ja tietosuoja (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).
- Muistutus (asiakas saamastaan palvelusta)

Mikäli asiakkaan asiassa laaditaan laatupoikkeama, kerromme siitä asianomaisille. Käymme laatupoikkeamiin liittyvän prosessin ja tarkoituksen yhdessä läpi. Korjaavat toimenpide ehdotukset ja toimet käydään myös asiakkaan kanssa yhdessä läpi.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Arjen turvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Riskienhallinta vaatii jatkuvaa ylläpitoa ja aktiivisia toimia, sekä myönteistä asennetta koko työyhteisöltä.

Työntekijöiden vastuulla on edistää asiakasturvallisuuden toteutumista omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan sekä perehtyä Perhepalvelut Ruorin sisäisiin asiakasturvallisuuteen, kriisivalmius- ja riskienhallintasuunnitelmaan liittyviin ohjeisiin. Työyhteisö osallistuu riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn. Työntekijät raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatupoikkeamiin liittyvistä asioista Perhepalvelut Ruorin sisäisten käytäntöjen mukaisesti Laatuporttiin. Jokainen Perhepalvelut Ruorin työntekijä on sitoutunut lasten suojeluun.

Palveluvastaava huolehtii oman yksikkönsä riskienhallinnasta, uhka- ja vaaratilanteiden sekä poikkeamien käsittelystä. Hän huolehtii siitä, että tiimillä on tiedossaan yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet, ymmärrys omavalvontasuunnitelmasta sekä vastuu sen päivittämisestä. Palveluvastaavalla on varahenkilö (toinen palveluvastaava) turvallisuusasioissa.

Palvelujohtaja ylläpitää omalla alueellaan avointa keskustelua asiakasturvallisuudesta ja kannustaa oman yksikkönsä henkilöstöä raportoimaan poikkeamista. Palvelujohtaja vastaa siitä, että omalla alueella on tehty säännölliset arvioinnit ja yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita noudatetaan. Palvelujohtajan tehtävänä on olla tietoinen turvallisuusasioiden kokonaisuudesta ja koordinoida turvallisuuteen liittyvää toimintaa toimipisteen tasolla.

Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

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

### **Organisaatiotasoiset ohjeistukset:**

Kriisivalmiussuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatuikäkirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, yksityöskentelyohje, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset.

### **Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:**

Perhekuntoutuksen toimintakäsikirja, ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa, lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelma, erityiset lastensuojelulliset tilanteet perhekuntoutuksessa, ohjeet vanhemman asioista dokumentointiin, Perhepalvelut Ruorin perhehoidon päivystysohje, toimipisteen varautuminen sähkönjakelun häiriöihin, perhekuntoutuksen päivystysohje asiakastilanteita varten, keikkalaisen perehdyttämisen tarkistuslista, vakituisen henkilöstön perehdyttämisen tarkistuslista, viikko-

ohjelmien tulostaminen, As. Oy Lehtoniemen Loisto pelastussuunnitelma, asuntojen siivouslista ja ohjeet, vastuualueet sekä Perhepalvelut Ruori Kuopion yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelma.

### **Riskien tunnistaminen**

Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja hänelle kerrotaan, kuinka voi antaa palautetta, raportoida poikkeamista tai epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä toimiston seinällä ja neuvottelu/tapaamistilassa. Ennen kaikkea asiakkaiden kanssa pyritään luomaan sellainen yhteys, että mahdollisista epäkohdista ja puutteista sekä turvallisuusriskeistä voidaan keskustella avoimesti. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta myös anonymisti palvelun aikana palautekyselyillä. Sen lisäksi asiakas voi halutessaan keskustella toimipisteen esihenkilön tai tämän esihenkilön kanssa, mikäli kokee sen tarpeelliseksi. Mikäli asiakas antaa asiakasturvallisuutta koskevaa palautetta, käsitellään se välittömästi toimipisteessä ja asiasta laaditaan myös poikkeamailmoitus. Lapsella, nuorella, perheellä tai sosiaalityöntekijällä on oikeus saada asialliset ja perustellut vastaukset kysymyksiinsä. Jos asiaa ei saada asiakasta tyydyttävällä tavalla selvitettyksi, asiakkaalle tulee antaa tietoa muistutuksen tekemisestä.

Perhepalvelut Ruori Kuopio noudattaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000). Toimipisteessä on kaikilla käytössään muistutusmenettelyyn Perhepalvelut Ruorin yhtenäiset ohjeet, ja lisäksi yhteisestä intranetistä löytyy linkki ja QR-koodi muistutuksen tekemistä varten. Muistutus tehdään Laatuportti-järjestelmään, jonne kirjataan myös tehty toimenpiteet ja kuvataan asian käsittelyn kulku. Ilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisen mahdollisuudesta informoidaan asiakkaita ja tarvittaessa autetaan heitä prosessin eteenpäin viemisessä.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli palveluvastaavalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön eli palveluvastaavan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Edeltävästi on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäilee, että esihenkilön tai ylemmän johdon käyttäytyminen muuttuu ilmoituksen tekemisen jälkeen, tulee asiasta keskustella johdon kanssa työpaikalla. Asiasta on hyvä keskustella myös tiimissä, jotta saa useamman ihmisen havainnot tilanteesta. Kohtelun muuttumisesta on hyvä esittää mahdollisimman konkreettisia esimerkkejä, jotta tilanteen

korjaamistoimenpiteissä löydetään yhteinen näkemys. Tarvittaessa voi pyytää keskusteluun mukaan työsuojeluvaltuutettua.

Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä esihenkilöiden, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanno omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI).

Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

- Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
- Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
- Keskustele esihenkilön kanssa tilanteesta.
- Tutkikaa yhdessä, mitä omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
- Sopikaa, miten asiassa edetään.
- Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
- Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

Henkilöstö tuo esille havaitsemaansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia keskustelemalla muiden työntekijöiden kanssa, tekemällä poikkeamailmoituksen sekä tarvittaessa ottamalla yhteyttä suoraan palveluvastaavaan akuuteissa tilanteissa.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemiansa epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä työskentelyillä keskustelujen yhteydessä sekä kysymällä mieltä askarruttavista asioista. Työskentelyjen ulkopuolella asiakkaat ja omaiset voivat soittaa työntekijöille tai jättää soittopyynnön. Henkilöstö ohjeistaa asiakkaita poikkeamailmoituksen tekemisessä. Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä käsitellään tiimissä, johon osallistuvat kulloinkin paikalla olevat ohjaajat ja palveluvastaava, sekä tarvittaessa asiakas ja palvelujohtaja.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan Laatuporttiin ja asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee, 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. Tilanteet käsitellään asianmukaisesti ja keskustellaan niistä palveluvastaavan johdolla työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vakavissa haittatapahtumissa asiakasta tai omaista informoidaan ja ohjataan korvausten hakemisessa.

Jokaiselle työntekijälle tulee automaattisesti tunnukset Laatuporttiin. Esihenkilö ohjaa ja avustaa tarvittaessa työntekijää poikkeamailmoituksen tekemisessä. Poikkeamailmoituksen saapumisesta tulee sähköposti sen käsittelijälle ja asia käsitellään tarpeen vaatimalla tavalla mahdollisimman nopeasti. Tavoitteena on, että ilmoituksen käsittely tapahtuu viikossa. Joissain tapauksissa ilmoitus vaatii laajempaa selvittämistä ja toimenpiteitä, jolloin Laatuporttia käytetään näiden dokumentoimiseen ilmoituksen yhteyteen. Ilmoittajalle tulee sähköpostiin ilmoitus, kun käsittelijä on kuitannut ilmoituksen valmiiksi. Ilmoituksen Yhteenveto-osioon dokumentoidut tehdyt toimenpiteet/tehtävät menevät tiedoksi ilmoittajalle.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaaville toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö ja ajankohta, johon mennessä toimenpide on valmis. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Laatuporttiin. Ilmoitukset käsitellään aina esihenkilöjohtoisesti tiimin kanssa, jolloin pohditaan, olisiko poikkeaman voinut estää/ennakoida, sekä mitä voidaan tehdä toisin, jotta poikkeamia syntyisi mahdollisimman vähän.

Asiakasturvallisuuden ja asiakasprosessin 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.

Avopalveluiden riskienarvioinnissa ja arkikeskusteluiden pohjalta on tunnistettu asiakasprosessiin, palo- ja toimitilaturvallisuuteen sekä henkilöturvallisuuteen liittyviä riskejä. Palvelussa käsitellään arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Sähköpostitse tapahtuva yhteydenpito tehdään salatusti ja etäyhteydellä tapahtuvissa neuvotteluissa varmistutaan tietosuojasta. Nappula asiakastietojärjestelmä täyttää tietoturvavaatimukset. Asiakastietoja säilytetään Nappula asiakastietojärjestelmässä tai lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa.

Palvelun käynnistyessä on sovittu perheen ennakkoinen tutustumiskäynti/Teams neuvottelu tarpeellisten tietojen saamiseksi. Ennakoiminen on tärkeää kaikessa toiminnassa Ruorin turvallisuusohjeiden pohjalta. Muita sovittuja toimenpiteitä ovat tiivis yhteistyö lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, työparityöskentelyn lisääminen vaara- ja uhkatilanteissa, räätälöity avekki koulutus ja alkusammutus- ja turvallisuusharjoituksen lisääminen vuosittain pidettäväksi. Työyhteisössä yhteisesti puhuttu ja sovittu toimintatapa on puhelimen mukana pitäminen työskentelyillä, joka mahdollistaa avun saamisen tarvittaessa. Puhelimeen on asennettu 112-sovellus. Uuden työntekijän perehdytyksessä on tärkeää käydä läpi sovitut toimintatavat.

Korjaavia toimenpiteitä seurataan aktiivisesti tiimissä mm. keskustelemalla tiimipalavereiden yhteydessä tai tarvittaessa päivittäin, sovitut toimenpiteet kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovituista muutoksista työskentelyssä tai muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa tiimipalavereissa, sähköpostilla ja avopalveluiden Teams kanavalla. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, yhteisissä neuvotteluissa ja sähköpostilla.

Asiakkaita tiedotetaan yksikössä sovitusta käytännöistä tutustumiskäynnillä ennen palvelun aloittamista tai palvelun aikana ja korjaavista toimenpiteistä sovitulla työskentelyillä. Ohjaajilla on keskeinen rooli yksikön käytäntöjen ja korjaavien toimenpiteiden läpikäymisestä asiakkaan kanssa.

### *3.3.2 Toimitilat ja välineet*

Perhepalvelut Ruori Kuopion avopalveluiden toimistotilat sijaitsevat hissillisessä kerrostaloyhtiössä Messuportinkadulla, suositulla Saaristokaupungin alueella lähellä Kallavettä ja monipuolisia ulkoilumaastoja. Palveluntuottajan tiloissa tapahtuvassa avoperhekuntoutuksessa perheelle on varattu kalustettu ja viihtyisä saunallinen kerrostalokolmio. Asunto on kooltaan noin 67 neliömetriä ja sisältää kolme huonetta, keittiön, saniteettitilat, saunan ja parvekkeen. Perheet voivat tuoda myös omia henkilökohtaisia tavaroita tai huonekalujaan mukanaan ja näin sisustaa asuntoa mieleisekseen. Perheen henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Työntekijät tulevat perheen kuntoutusasunnolle sovitusti ja ovikelloa soittamalla. Käynti kuntoutusasunnolla tapahtuu työntekijöiden omilla avaimilla vain niissä tilanteissa, joissa asiakas on pyytänyt sitä erikseen. Mahdollisen varkaustapauksen tai päihteiden hallussapitoepäilysten yhteydessä perheiden käytössä olevat tilat voidaan tarkistaa perheen läsnä ollessa. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä voi asunnossa/huoneistossa käydä perheen poissa ollessa, mikäli olisi peruste ja tarve tarkistaa lapsen hyvinvointi. Tällaista vaativissa tilanteissa Perhepalvelut Ruorin henkilökunta on yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen sekä tarvittaessa poliisiin.

Asiakkaat sijoitetaan kulloinkin vapaana olevaan asuntoon arvioiden myös esimerkiksi turvallisuus- ja käytännöllisyys näkökulmaa (lastenvaunut, turvallisuusuhka jne.) Yksityisyyden suojan toteutumiseksi perheiden sukunimiä ei laiteta asunnon oveen tai ala-aulassa olevalle ilmoitustaululle. Asiakkaiden omaiset voivat vierailla ja yöpyä kuntoutusasunnolla perhekuntoutusjaksolle asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai sovitusti. Jokaiselle perheelle on varattu yksi autopaikka. Pihapiirissä on lapsille keinu, hiekkalaatikko ja tasapainokeinu, jotka ovat kaikkien taloyhtiön asukkaiden vapaassa käytössä.

Henkilökunnan tilana toimii yksi 67 neliömetrin ja yksi 50 neliömetrin asunto, joita käytetään myös neuvottelu- ja terapiatilana. Toimistotiloja voidaan käyttää myös perhetapaamisiin ja ryhmätoimintaan. Työskentelyt tapahtuvat perheen kotona/omassa kotiympäristössä, perhepalvelut Ruorin kuntoutusasunnolla, neuvottelu/toimistotilassa tai lähiympäristössä. Työntekijöiden toimisto/neuvottelutilat ovat kuntoutusasuntojen välittömässä läheisyydessä. Toimistotiloihin tulevat ulkopuoliset henkilöt (huoltomies, IT-tuki ym. sopimuskumppanit) vierailevat toimistotiloissa/kuntoutusasunnolla vain henkilökunnan läsnä ollessa. Kuntoutusasuntojen, toimitilojen ja ympäristön kunnossapidosta huolehtii kiinteistöhuoltoyhtiö heille kuuluvien velvollisuuksien osalta. Asuntojen vikailmoitus tehdään sähköisesti tai soittamalla kiinteistöhuoltoyhtiölle henkilöstön toimesta. Henkilöstö ja perhe itse huolehtivat asuntojen siisteydestä ja kunnossapidosta niiltä osin, mitä asukkaalle kuuluu.

Perheet siivoavat itse oman asuntonsa ja tarvittaessa heitä autetaan ja ohjataan hygieniatason ylläpitämisessä. Kuntoutusasuntojen siivouskaapeissa on erillinen lukittu tila siivousaineille ja kemikaaleille. Työvuoronsa aikana henkilökunta huolehtii siitä, että omat työvälineet ja työpiste tulevat desinfioituiksi, mikäli samaa työpistettä käyttää useampi henkilö. Henkilöstöllä on voimassa oleva hygieniapassi. Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Yksiköllä on ajantasaiset ja riittävät suojatarvikkeet ja niiden riittävyyttä seurataan säännöllisesti ja raportoidaan palveluvastaavalle. Työntekijät ohjaavat perheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esim. pandemia-aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaimien käyttöön. Työntekijät käyttävät tarvittavia suojavarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomiota käsihygieniaan.

Messuportinkadun toimitiloissa on suoritettu palotarkastus lokakuussa 2024 Pohjois-Savon pelastuslaitoksen toimesta. Tarkastuksessa tehtyjen havaintojen perusteella kohteen toiminnassa ei havaittu merkittäviä puutteita pelastuslain velvoitteiden noudattamisessa, eikä tarvetta jatkotoimenpiteille ollut. Kuopion kaupungin ympäristöterveydenhuollon palvelualue on tehnyt perhekuntoutuskeskuksen terveydellisten olosuhteiden tarkastuksen 19.6.2024. Tarkastuksessa ohjattiin terveydensuojelulain mukaisen omavalvontasuunnitelman valmisteluun. Terveydensuojelulain mukaisella omavalvonnalla tarkoitetaan toiminnanharjoittajan omatoimista terveyshaittaa aiheuttavien riskien tunnistamista ja niihin vaikuttavien tekijöiden seuraamista.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Anni Jäntti, palveluvastaava, 044 765 9892, [anni.jantti@perhepalveluruori.fi](mailto:anni.jantti@perhepalveluruori.fi)
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava [tietosuojavastaava@perhepalveluruori.fi](mailto:tietosuojavastaava@perhepalveluruori.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. Tietosuojavastaavalle on nimetty myös varavastaava.

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

Tietosuojasetuksen 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 hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemislä.

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:

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

Perhepalvelut Ruori vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista sekä oikeustasoista.

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 Anni Jäntti.

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*

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) – THL

Pohjois-Savon hyvinvointialueen infektio- ja sairaalahygieniayksikössä työskentelevät infektiolääkärit ja hygieniahoitajat toimivat infektiosairauksien, infektioiden torjunnan ja sairaalahygienian asiantuntijoina hyvinvointialueella. Infektiolääkäreiden tehtävänä on infektio-oireisten potilaiden tutkiminen ja hoito. Infektiolääkärit toimivat sairaalan kaikilla osastoilla konsultoivina lääkäreinä. Konsultaatioapua annetaan

tarpeen mukaan myös Itä-Suomen yhteistyöalueelle. Epidemioita selvitetään yhdessä alueen toimijoiden kanssa. Infektiopoliklinikalla hoidetaan HIV- ja C-hepatiittipotilaita sekä immuunipuutospotilaita.

Tartuntatautilain mukaisena tehtävänä on huolehtia tartuntatautien ehkäisyn ja hoidon edellyttämistä erikoissairaanhoidon palveluista, koulutuksesta, torjuntatyön kehittämisestä, ohjeistuksesta sekä tiedotuksesta ja avunannosta alueen muille toimijoille. Yksikön tehtävänä on toimia sairaalahygienian edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Tehtäviin kuuluvat hoitoon liittyvien infektioiden seuranta, raportointi ja ehkäisy sekä epidemioiden tunnistaminen ja hallinta. Tämä työ kattaa koko Pohjois-Savon hyvinvointialueen. Tehtäviin kuuluu myös infektiopidemioiden varautuminen ja siihen liittyvä valmiussuunnittelu laajan yhteistyöverkoston kanssa. Yksikkö järjestää koulutusta infektioiden torjuntaan ja sairaalahygieniaan liittyen sekä laatii aiheeseen liittyvää ohjeistusta. Infektioiden torjunta on keskeinen osa potilasturvallisuutta ja työturvallisuutta. Infektio- ja sairaalahygieniayksikössä tehdään myös infektiosairauksiin ja infektioiden torjuntatyöhön liittyvää tutkimusta.

Yleisen hygieniatason seuraaminen on jokaisen yksikössä työskentelevän vastuulla, havainnot tuodaan esille tiimissä ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Uudet työntekijät perehdytetään toimiston siisteyteen liittyviin vastuihin. Jokaisella on velvollisuus huolehtia omasta työpisteestä ja yleisestä viihtyvyydestä siivoamalla omat jälkensä.

Viikkosuunnitelmaan merkataan yleisten tilojen siivous ja vastuhenkilö (yleensä perhekuntoutuksen yöohjaaja). Yleisten tilojen siivous tapahtuu kerran viikossa tai tarvittaessa useammin. Yleisten tilojen siivoamiseen on yksikkökohtainen siivoussuunnitelma. Yksikössä olevia leluja pestään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja huonekaluja/tekstiilejä varten yksikössä on pyykinpesukoneen lisäksi käytössä tekstiilipesuri. Huonekaluja, astioita ja sisustusta uusitaan tarpeen mukaan. Henkilöstöllä on käytössä nimikoidut käsipyyhkeet wc-tiloissa sekä käsipaperit toimistotiloissa. Yksikössä on kemikaaliluettelo käyttöturvallisuustiedotteineen, johon on merkitty kaikki käytössä olevat kemikaalit.

Työskentelyillä havainnoidaan asuntojen ja perheenjäsenten hygieniatasoa ja otetaan havainnot tarvittaessa puheeksi, jos perhe tarvitsee hygieniaohtoa. Perheet huolehtivat itse omassa kodissaan tai kuntoutusasunnolla siivous- ja pyykkihuollosta. Tarvittaessa perheitä ohjataan ja avustetaan siivoukseen ja pyykkihuoltoon liittyvissä asioissa. Kuntoutusasunnolla on tarvittavat siivousvälineet ja pyykkihuoltoon kuuluvat kodinkoneet. Jakson päättyessä perhe siivoaa asunnon itse, jonka jälkeen henkilöstö huolehtii asunnon viimeistelystä erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa kiireellisissä tilanteissa käytämme ulkopuolista siivouspalvelua. Yöohjaajat huolehtivat perheen jakson päätyttyä asuntoon kuuluvien tekstiilien pyykkihuollosta.

Perhepalvelut Ruorissa on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Perheissä voi esiintyä mm. erilaisia hengitystieinfektioita, kihomatoja, täitä tai syyhyä.

Työntekijät ohjaavat asiakkaita riittävän käsihygienian noudattamisessa. Työntekijöillä on käytössä suojavarusteet ja käsihuuhteet epidemiatilanteita varten. Tarvittaessa otamme yhteyttä tartuntatautiviranomaiseen yhdessä perheen kanssa. Henkilöstön riittävydestä huolehditaan ennakoivien toimenpiteiden ja äkillisen henkilöstövajeen toimintaohjeiden avulla. Työnantaja tarjoaa henkilöstölle influenssarokotteen.

Perheen sairastuessa lievästi (esim. nuha, yskä), työskentelyä pyritään jatkamaan mahdollisuuksien mukaan/sovitusti siten, että työntekijöillä on riittävät suojavarusteet. Perheen sairastuessa tarttuvaan tautiin (esimerkiksi vatsatauti) työskentelyt perutaan tilanteen mukaisesti. Tilannekohtaisesti voidaan miettiä, onnistuuko terveen perheenjäsenen tapaaminen esimerkiksi ulkona tai toimistotiloissa. Myös puhelimitse tai etäyhteyden välityksellä tapahtuvaa yhteydenpitoa voidaan toteuttaa tilannekohtaisesti. Mikäli työskentelyn sisältö olennaisesti muuttuu, neuvotellaan siitä vastuussa olevan sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen riittävästä hygieniasta. Tarvittaessa työntekijät auttavat heitä tässä tehtävässään.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Anni-Kaisa Hedman, sairaanhoitaja AMK, yöohjaaja, 044 704 8051, [anni-kaisa.hedman@perhepalvelutuori.fi](mailto:anni-kaisa.hedman@perhepalvelutuori.fi)
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Anni Jäntti, palveluvastaava, 044 765 9892, [anni.jantti@perhepalvelutuori.fi](mailto:anni.jantti@perhepalvelutuori.fi)
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): Yksikössä ei lääkevarastoa
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): Päivitys vuosittain/tarpeen mukaan

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Anni-Kaisa Hedman, sairaanhoitaja AMK, yöohjaaja, 044 704 8051, [anni-kaisa.hedman@perhepalvelutuori.fi](mailto:anni-kaisa.hedman@perhepalvelutuori.fi)
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Anni-Kaisa Hedman, sairaanhoitaja AMK, yöohjaaja, 044 704 8051, [anni-kaisa.hedman@perhepalvelutuori.fi](mailto:anni-kaisa.hedman@perhepalvelutuori.fi)

Mikäli apuvälineiden käytölle on tarvetta, hankintaan, käytön opastukseen ja huolto-ohjeisiin pyydetään asiantuntija-apua esimerkiksi apuvälinelainaamosta. Kuopion yksikössä on kuume- ja verenpainemittari, alkometri sekä ensiapupakkauksessa olevat haavasidokset, jotka kuuluvat lääkinnällisiin laitteisiin.

Jokainen työntekijä perehtyy yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoituksellaan kuittaa sen luetuksi. Mahdollisista poikkeamatilanteista tehdään vaaratilanneilmoitus Valviralle ja raportoidaan tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanne on lääkinnälliseen laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteeseen liittyvästä syystä. Vaaratilanneilmoitus tehdään Laatuportista poikkeamailmoituksen lomakkeella olevan linkin kautta. Lisätietoja aiheesta löytyy Fimean sivuilta:

[https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palvelujakson keskeytyminen                                   | Mahdollinen                                            | Tutustumiskäynti, tietojen vaihto, sosiaalityöntekijän arvio ja tuntemus perheestä, palvelun oikea-aikaisuus                                                  |
| Asiakas aggressiivinen/päihtynyt                              | Vähäinen                                               | Tutustuminen, yhteistyösuhteen rakentaminen, luottamus, tilanteen mukainen toiminta                                                                           |
| Tartuntataudit                                                | Mahdollinen                                            | Suojautuminen ja käsihygienia                                                                                                                                 |
| Tiedonsiirto henkilöstön välillä, ammattitaidon ylläpitäminen | Vähäinen                                               | Pieni tiimi, säännöllinen ammatillinen keskustelu ja vuorovaikutuksen ylläpitäminen, päivittäiskirjaukset ajan tasalla, koulutukset räätälöity tarpeen mukaan |

### 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. Avopalveluiden työryhmässä työskentelee palveluvastaavan lisäksi puitesopimuksen vaatiman koulutuksen suorittaneita työntekijöitä tarpeen mukaan, pohjakoulutus on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan asiakastarpeet ja yksikön toiminta. Alihankintaa henkilöstön osalta ei käytetä. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Yksikössä on toimintaohjeet äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi, jolla turvataan henkilöstömitoitus ja laadun toteutuminen kaikissa tilanteissa. Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyys varmistetaan resursoimalla henkilöstöä avuksi muista palveluista (perhekuntoutus, tukiperhetoiminta ja perhehoito), mikäli se on ostopalvelu/puitesopimuksen ja asiakkaan tilanne huomioiden mahdollista. Palveluvastaava tekee

tarvittaessa asiakastyötä. Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä palvelujohtajan kanssa työajan resursointia, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ja tarvittavat muutokset.

Avopalveluissa sijaisia käytetään tarvittaessa ja harkitusti asiakkaan oman työntekijän poissaolon aikana ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sovituksi. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutus tai opiskelija, jolla on riittävä määrä opintoja suoritettuna ja tarvittava osaaminen. Sijaiset perehdytetään yksikön toimintatapoihin, perehdytyksestä vastaa palveluvastaava ja koko työyhteisö.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. 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 työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteen ammatillinen perustutkinto tai ammattikorkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

### **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 riittävyttä 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 tehty 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: Anni Jäntti, palveluvastaava, sosionomi AMK

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 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                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asiakkaan/perheen työntekijän pitkä poissaolo/irtisanoutuminen                   | Mahdollinen                                            | Työhyvinvoinnista ja työilmapiiristä huolehtiminen, työterveyshuolto, työtehtävien tasainen jakautuminen                                                                  |
| Sijaisen saaminen perheen oman työntekijän poissa ollessa, lapsi ei saa palvelua | Mahdollinen                                            | Riittävä perehdytys, työskentelyn toteuttaminen toisen lapselle tutun työntekijän toimesta, työskentelyn siirtäminen, äkillisen henkilöstövajeen ohjeen mukaan toimiminen |
| Epidemiat, sairastumiset                                                         | Mahdollinen                                            | Hyvät hygieni- ja siisteyskäytännöt, suojautuminen, vain terveenä töihin                                                                                                  |

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

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

Anni Jäntti, palveluvastaava, 044 765 9892, [anni.jantti@perhepalvelutruori.fi](mailto:anni.jantti@perhepalvelutruori.fi)

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli. Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat. Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatustalakiin (Varhaiskasvatustalaki 13.7.2018/540). Sosiaaliasiavastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaalivastaavina toimivat Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen

Sosiaalivastaavan puhelinaika arkisin kello 9–11.30, puhelin 044 461 0999

Sähköposti: [sosiaalivastaava@pshyvinvointialue.fi](mailto:sosiaalivastaava@pshyvinvointialue.fi)

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa. Turvaposti sosiaaliasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi sosiaaliasiavastaava. Viesti tulee salattuna. Tapaamiset vain ajanvarauksella.

Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, jos tarvitset lisätietoja oikeuksistasi terveydenhuollossa tai olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Tehtävästä säädetään laissa potilaan oikeuksista ja asemasta (Potilaslaki 785/1992, Laki potilas- ja sosiaaliasia vastaavista 793/2023). Potilasasiavastaava ei ota kantaa hoitopäätöksiin, hoidon toteutumiseen tai siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasia kirjojen sisältöä. Palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia. Potilasasiavastaavien, puhelinaika on arkisin kello 9.00–11.30, puhelin: 044 461 0511

Potilasasiavastaavina toimivat Kristiina Anttonen, Raija Autio, Arja Kivari ja Mervi Paldanius. Sähköposti: [potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi](mailto:potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi)

Laita sähköpostin otsikkoon asiointipaikkakunta, sähköposti on suojaamaton. Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa. Turvaposti potilasasiavastaaville:  
<https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:

Anni Jäntti, palveluvastaava , [anni.jantti@perhepalvelutruori.fi](mailto:anni.jantti@perhepalvelutruori.fi), 044 765 9892

Johanna Kähkönen, palvelujohtaja, [johanna.kahkonen@perhepalvelutruori.fi](mailto:johanna.kahkonen@perhepalvelutruori.fi), 044 756 2017. Kantelut ja muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan Perhepalvelut Ruorissa lapselle kuntouttava hoitosuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi pyritään mahdollistamaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua, kutsumalla sosiaalityöntekijä neuvotteluun paikan päälle.

Asiakkaan kuntouttava hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään perheen omaohjaajien toimesta asiakassuunnitelmassa laadittujen tavoitteiden pohjalta, yhdessä perheen kanssa. Kuntouttava hoitosuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmä Nappulaan, lapsen tietoihin. Näin sovitut tavoitteet ovat kaikkien työryhmän jäsenten saatavilla ja nähtävillä ja ohjaavat työskentelyä. Tämän lisäksi tietoa jaetaan päivittäisillä raporteilla. Omaohjaajatyöpari seuraa suunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta, keskustelemalla työskentelyillä esiin nousseista havainnoista perheen ja työyhteisön kanssa.

Lapsen ja perheen kanssa valmistaudutaan neuvotteluun keskustelemalla etukäteen perheen kanssa heidän omista toiveistaan ja ajatuksistaan. Työntekijät keskustelevat perheen kanssa yhdessä, millaisia havaintoja he ovat tehneet arjessa ja mitä aiheita on hyvä ottaa esille neuvottelussa palvelun näkökulmasta. Lapsen kanssa käydään keskustelua ikätasoisesti kertomalla mitä neuvottelu tarkoittaa, sekä mahdollistetaan omien toiveiden ja ajatusten esiin tuominen, joko yksilötyöskentelyllä työntekijän kanssa, tai perhetyöskentelyllä. Pyrimme siihen, että lapsi voisi osallistua neuvotteluun, vaikka osan ajasta. On tärkeää, että lapsen läsnä ollessa neuvottelussa, keskustelu ja toiminta on rakentavaa ja yhteistyössä ylläpidetään lapsen turvallisuuden tunnetta. Neuvottelussa annetaan perheelle tilaa tuoda esille omia ajatuksiaan ja kirjataan palaverimuistio asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

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 ohjaaja. Työskentelysuunnitelma laaditaan asiakassuunnitelman ohjaamana, yhteistyössä perheen omien työntekijöiden ja perheen kanssa. Työskentelysuunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Työskentelysuunnitelma on kaikkien perheen työntekijöiden luettavissa ja suunnitelman toteutumista seurataan sekä arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaiden kanssa.

Perheen ohjaaja(t) ja tarvittaessa perheterapeutti ovat mukana laatimassa lapselle kuntouttavaa hoitosuunnitelmaa yhdessä perheen kanssa. Suunnitelma laaditaan yhteisesti keskustellen ja seuraten sen toteutumista. Suunnitelmassa huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Palautetta suunnitelman toteutumisesta kerätään eri osapuolilta säännöllisesti perheissä, jos se on sopiva käytäntö perheen tilanne huomioon. Perheen ohjaajat ovat vastuussa suunnitelman laadinnan toteutumisesta.

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. Perhepalvelut Ruorissa koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan sen toteutumista. Niiden lisäksi on kehittämisryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossa. Kaikille työntekijöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muissakin toiminnoissa. Perhepalvelut Ruorissa toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti asioissaan laadittavan kuukausikoosteen kirjoittamiseen.

Henkilöstö ottaa huomioon perheen mielipiteitä, aikatauluja, rytmiä ja suunnitelmia kysymällä, mikä soveltuu kunkin perheen tilanteeseen. Toimintatapoja ja työmenetelmiä suunniteltaessa on otettava huomioon jokaisen perheen yksilöllisyys ja heidän tarpeensa. Lapsen oikeudesta yksityisyyteen sukupuolisensitiivisessä tilanteessa huolehditaan keskustelemalla lapsen kanssa, kysymällä hänen ajatuksiaan ja ottamalla huomioon hänen mielipiteensä esimerkiksi työntekijän valinnassa, jos se on mahdollista.

Avopalveluissa ei käytetä rajoittamistoimia. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Perheen tulisi palveluista hyötyäkseen olla sellaisessa tilanteessa, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Ennen kuin asiakkaan/perheen palvelu alkaa, kartoitamme asiakkaan ja tilaajan kanssa heidän ajatuksiaan rajoittamistoimista. Kaikilla on oltava tiedossa, mitä palvelussa voidaan tehdä ja mitä ei. Laadimme tarvittaessa turvasuunnitelman ja kertaamme reunaehdot lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen turvallisuus on kaikessa toiminnassa ensisijaista. Avopalveluissa autamme ja kuntoutamme aina vanhempaa arvioimaan omaa tilannettaan. Tuemme vanhemman kykyä arvioida, nähdä tai muuttaa omaa toimintaansa. Jos tiedossa on, että lapsi saattaa hermostua tietyntilanteissa, ohjaamme vanhempaa aina ennakoidaan ja muuttamaan omaa toimintaansa sen suhteen. Yksikössä on sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä tilanteissa, jos rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman

itseäänämisosoikeuden rajaamista. Yksikössä on olemassa ohjeistus erityisten lastensuojelullisten tilanteiden varalle.

Mikäli työskentelyllä tai sen ulkopuolella ilmenee hätä- tai vaaratilanne, soitetaan tilanteen niin vaatiessa 112, josta saa lisätoimintaohjeita. Seuraavaksi (ohjeiden mukaan) yhteys psykiatrian päivystykseen sekä lastensuojelun päivystykseen tai virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystykseen. Lasten turvallisuudesta on huolehdittava koko ajan. Työntekijä on velvollinen reagoimaan vaaratilanteisiin välittömästi ja huolehtimaan, että perhe saa asianmukaista apua tilanteeseensa. Edellä mainitut tilanteet käsitellään aina toimipisteessä yhdessä palveluvastaavan, tarvittaessa palvelunjohtajan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tarvittaessa teemme lastensuojeluilmoituksen ja konsultoimme poliisia tutkintapyyntöjen tekemisestä.

Kuopion yksikössä on alkometri. Puhallutukseen liittyvistä käytännöistä sovitaan aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Sovitusti voidaan järjestää mahdollisuus puhalluttaa vanhempi, puhalluttaminen tapahtuu aina asiakkaan suostumuksella. On kuitenkin huomioitava, että varhaisen tuen palveluissa, tai lastensuojelun avohuollon tukitoimissa, emme kuitenkaan voi olla vastuussa vanhemman päihteettömyydestä.

Asiakkaan ja heidän läheistensä osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Osallisuus yksikön arjessa tarkoittaa perheenjäsenten yksilöllistä huomioimista ja osallistamista omaan prosessiinsa. Yksilötyöskentelyt voidaan toteuttaa esimerkiksi lähiluonnossa toiminnallisina keinoin. Jokaiselle perheelle mahdollistetaan oman prosessin mukainen työskentely, perhettä tukevilla menetelmillä. Perhettä kannustetaan tuomaan esiin omia ajatuksiaan ja toiveitaan, sekä huoliaan avoimesti ja turvallisesti. Keskiössä on perheen omat voimavarat ja myönteinen tunnistaminen. Toimipisteessä järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhteisöllistä toimintaa, jolloin perheillä on mahdollisuus vertaistukeen.

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti neuvottelujen yhteydessä tai muussa sopivassa tilanteessa. Jokaisesta palautekyselystä on luotu QR-koodi, jota voi hyödyntää arjen työssä. Asiakaspalautetta kerätään sähköisellä Questback-alustalla ja tarvittaessa linkki palautelomakkeeseen voidaan lähettää myös tekstiviestillä tai sähköpostitse. Jokaiselle asiakkaalle mahdollistetaan palautteen antaminen anonyymisti vähintään kerran vuodessa tai palvelujakson aikana. Lisäksi työntekijät keräävät asiakkailta saatua suullista palautetta Wepropol-kanavalle. Asiakaspalautetta seurataan ja analysoidaan, joka mahdollistaa palautteen perusteella nopeat kehittämistoimet tarvittaessa. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja erityisesti niitä palautteita seurataan erityisen tarkasti. Saatu asiakaspalaute käydään yhteisessä tiimipalaverissa läpi, neljä kertaa vuodessa. Asiakaskokemusten myötä kehitämme avopalveluita. Saatua asiakaspalautetta seurataan palveluliiketoiminnan johtoryhmässä kahden kuukauden välein sekä säätiön johtoryhmässä vuosittain. Kerran vuodessa saaduista palautteista laaditaan koosteet, jotka toimitetaan asiakaskuntiin.

Hyvinvoinnin muutosta mittaava arviointityökalu on osana perheen kanssa tehtävää työskentelyä. Vaikuttavuuden mittaaminen toteutetaan asiakastietojärjestelmässä. Koetun hyvinvoinnin kysely toistetaan alussa ja lopussa, lisäksi kuukausittain ja vähintään 2–3 kertaa palvelun aikana. Toistojen kautta saadaan luotettavampaa vaikuttavuustietoa palvelusta, työskentelysuhteesta sekä palvelun vaikutuksista perheen tilanteeseen. Vaikuttavuuden mittaaminen tehdään aina yhdessä lapsen/aikuisen kanssa, jolloin osallistavaa

kirjaamista voidaan hyödyntää. Vaikuttavuuden arvioinnin myötä asiakas pääsee itse arvioimaan omaa tilannettaan, prosessin etenemistä ja muutosta palvelunsa aikana.

#### 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.

Perhepalvelut Ruorissa asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Jos asiakas ilmaisee, ettei hän ole saanut hyvää palvelua tai kohtelua, pyritään tilanne selvittämään mahdollisimman nopeasti asiakkaan ja asianosaisen työntekijän kesken. Asiakkaalla on oikeus saada asialliset ja perustellut vastaukset kysymyksiinsä. 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. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Ennen kaikkea asiakkaiden kanssa pyritään luomaan sellainen yhteys, että mahdollisista epäkohdista ja puutteista sekä turvallisuusriskeistä voidaan keskustella avoimesti. 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 vastuhenkilön ja palvelujohtajan toimesta määrääjän 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. Asiakkaille tiedotetaan muistutusmenettelystä, ohjeet ovat näkyvillä kuntoutusasunnon asukaskansiossa, josta löytyy lomake ja sähköinen QR-koodi.

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                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asiakastyö ei aina toteudu osapuolten äidinkielellä, jolloin väärinkäsitykset ovat mahdollisia. Tulkkausten taso on vaihtelevaa. | Mahdollinen                                            | Palvelun alkaessa sovitaan tulkkaukseen liittyvistä käytänteistä. Huolehditaan asiakkaan oikeuksien toteutumisesta mahdollistamalla tulkin käytön. Kiinnitetään huomiota tulkkauksen laatuun. |
| Vanhemman tai lapsen puutteellinen osallisuus ja mielipidettä ei pystytty huomioimaan heitä koskevan päätöksen puitteissa        | Vähäinen                                               | Tilanteen ja tavoitteiden mukainen työskentely, asian perusteleminen asiakkaalle, tulkin 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 omavalvonnallisin toimin.

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

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 laatupäällikkö 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 haittatapahtumat 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 tulneiden 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 laatupäällikkö, 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. Laatupäälliköt vastaavat ja varmistavat tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

## 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Mahdollisten epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumien tietoa hyödynnetään ja käsitellään tiimissä 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. Omavalvontasuunnitelmaan päivitetään ajantasaiset tiedot.

## 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä pohditaan tiimissä, lisäksi poikkeamailmoitusta tehtäessä analysoidaan poikkeaman juurisyytä käyttämällä apuna ”5 x miksi työkalua”. Suurin osa avopalveluiden poikkeamailmoituksista liittyy työturvallisuuteen. Tilanteissa lapsi on käyttäytynyt aggressiivisesti tai kohdistanut sanallista uhkaa työntekijään. Yksikössä on pyritty ennakoimaan tilanteita ja tapahtumia yhdessä perheen kanssa, tekemään turvasuunnitelmaa, sekä lisäämään työparityöskentelyä. Ennen palvelun alkamista tai palvelun käynnistyessä perheelle/asiakkaalle kerrotaan yksikön toimintatavoista ja painotetaan vanhemman vastuuta lapsesta. Ennakoinnilla ja kehittämistoimenpiteillä pyritään lisäämään toiminnan laatua ja perheen tietoisuutta, sekä kaikkien osapuolten turvallisuutta. Henkilöstöllä on ohje aggressiivisen

asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn. Sovituista kehittämistoimenpiteitä on sovitusti vastuussa koko työryhmä. Kehittämistoimenpiteiden aikataulusta vastaa yksikön esihenkilö, eli palveluvastaava.

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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|----------|
| Lapselta kerättävän palautteen keräämisen tehostaminen                                                                  | Välittömästi | Koko työryhmä | Tiimissä |
| Tarjotaan asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja osallistavan kirjaamisen toteuttamiseen, tehdään kirjaaminen läpinäkyväksi | Välittömästi | Koko työryhmä | Tiimissä |

## 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 osana tiimipalavereja. Laatupäälliköt koostavat kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti palveluiden johtotiimeihin käsiteltäväksi sekä kvartaaleittain palveluliiketoiminnan johtotiimiin. Puolivuosittain 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 vastuuhenkilö. 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.