

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Hiirosen avopalvelut, Oulu

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	14
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	21
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	21
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	22
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	23
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	24
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	24
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	24

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 Oy, Avopalvelut Hiironen, Oulu
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.0
- Yhteystiedot: Metsänkuninkaantie 12, as 2 ja 3 90250 Oulu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Laura Suutari, laura.suutari@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-9010153

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: avopalveluissa kotiin vietävä perhekuntoutus, tehostettu perhetyö, perhetyö sekä ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Hiironen avopalvelut, Oulu
- Palveluja tuotetaan: Palveluita tuotetaan pääsääntöisesti perheen kotona ja muualla perheen luonnollisessa elinympäristössä, mutta myös Hiironen sijaitsevassa toimistossa.
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Perhepalvelut Ruori Pohjoisen toiminnan arvojen tarkoituksena on edistää läheisyyttä, kiintymystä ja jatkuvuutta, jotka ovat jokaisen lapsen kasvun edellytykset. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja minuuden kehitykselle. Lapsi tarvitsee kodin, turvallisen paikan. Hän tarvitsee vastuullisia aikuisia, jotka pystyvät tarjoamaan hänen tasapainoista kehitystään ja hyvinvointiaan edistävän kasvuympäristön. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet: Kotiin annettavat palvelut ovat avohuollon tukitoimia ja niiden tarkoituksena on lapsen kasvuolosuhteiden vakiinnuttaminen ja turvaaminen, perheen vuorovaikutussuhteiden ja vanhemmuuden tukeminen, sekä säännöllisen päivärytmin luominen. Esimerkiksi perhekuntoutusta tuotetaan tilanteissa, joissa on olemassa kodin ulkopuolisen sijoituksen riski, mutta perhe on motivoitunut kuntoutukseen. Lapsen turvallisuus ja hyvinvointi on aina työskentelymme keskiössä.

Avopalveluissa työskentelyote on suhdeperustainen, ja systeemisen työskentelytavan kautta rakennetaan tiivistä luottamussuhdetta perheen kanssa. Luottamussuhde mahdollistaa vanhempien ja lasten kuulluksi tuleminen sekä työskentelyn hankalimpienkin asioiden

parissa. Oulun avopalveluissa työskennellään yksilö-, pari ja perhemuotoisesti, tiiviisti perheen verkoston kanssa.

Oulun avopalveluissa perheeseen tutustumiseen käytetään riittävästi aikaa.

Tavoitteenamme on nähdä perhe kokonaisuutena, jossa on huolien ja haasteiden lisäksi vahvuuksia ja onnistumisia. Perheiden kuntoutuksen taustalla on moninaisia syitä; traumaattisia kokemuksia tai menetyksiä, elämäntilannetta, päihdeongelmaan tai mielenterveyteen liittyviä haasteita. Usein huolet ja haasteet ovat ylisukupolvisia.

Perhepalvelut Ruorin Hiironen kuntoutustiimi on moniammatillinen ja heillä on työkokemusta laajasti sosiaali-, terveys- ja ohjaus- sekä kasvatusalalta. Työskentelyssä havainnoimme perheen kokonaistilannetta sekä perheenjäsenten välisiä vuorovaikutussuhteita. Havaintojemme sekä sosiaalitoimesta saatujen tietojen pohjalta teemme yhdessä perheen kanssa tavoitteet kuntoutus- tai työskentelyjaksolle sekä valitsemme sopivimmat työskentelymenetelmät, jotka parhaiten tukevat perhettä.

- Asiakasmäärät: Ruori pohjoinen Suomi luvissa
 1. lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopulista sijoitusta asiakasmäärä on 135, näistä Oulun Hiironen yksikköön on 80.
 2. Asiakasmäärä lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut Ruori pohjoisen luvissa on 20, Oulu Hiironen yksikössä 10
 3. kotipalvelussa 10, joista Hiironen 5.
 4. Perhetyön asiakasmäärät Ruori Pohjoisen luvassa on 30, Hiironen avopalveluissa 10.
 5. Perhe oikeudellisten palveluiden asiakasmäärä luvassa 10, Oulun Hiironen yksikössä 5.
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö palveluvastaava yhdessä palvelujohtajan kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on Perhepalvelut Ruorissa määritetty viestintätiimin vastuulle.

Palveluvastaava vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti. Palveluvastaava on osa asiakastyön tiimiä ja osallistuu palvelusta riippuen asiakassuunnitelma palaveriin aina (avoperhekuntoutus) tai säännöllisesti ja

sovittaessa esim. perhetyön palveluissa sopimuksen ollessa katkolla tai perheen tilanteessa on tapahtunut muutos.

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 Hirosen toimistolla sekä meidän omalla teams kanavalla.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Avopalveluihin asiakkaat ohjautuvat lastensuojelulain mukaan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijän ohjauksesta suoraan tai usein asiakasperheet tulevat ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen jatkotyöskentelynä, osana palvelupolkua. Tehtävänä on varmistaa jouheva pääsy palveluun ja että palvelun piirissä olevat asiakkaat hyötyvät palvelusta. Asiakaskyselyn tullessa palveluvastaava käy vastuusosiaalityöntekijän kanssa keskustelua perheen palvelun tarpeesta ja yhdessä mietimme millaista osaamista ja tukea perhe tarvitsee. Mikäli keskustelussa tulee esille, ettei meidän tarjoama tuki ehkä ole se oikea, sekin kerrotaan ääneen.

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
palvelun oikea-aikaisuuden toteutuminen	suuri	markkinointi, vaikuttavuustiedon jakaminen palveluista.
Riittävän tiedon saaminen, jotta voimme arvioida perheelle oikean palvelukokonaisuuden	suuri	tiivis keskustelu asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa tiedon saamiseksi.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ml Ruorin omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä 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 osallistamalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin. Hiiron avopalveluissa tehdään tiivistä yhteistyötä kokonaisuudessaan perheen verkostojen kanssa kuten koulu, päiväkot, päihde- ja mt-kontaktit sekä perheen oman luomu verkoston kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: palveluvastaava Laura Suutari, laura.suutari@perhepalvelutuori.fi puh. 044-9010153

Organisaatiotasoisesti on tehty valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka liitteenä on toimipistekohtaiset osiot. Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma.

Jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla, organisoimalla sekä toimimalla toimipaikkakohtaisen kriisivalmiussuunnitelman mukaisesti.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tällä hetkellä Oulun Hiironess ei ole vakituksia sijaisia mutta perheiden kanssa työskentelee useampi henkilö. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja lisätään tarpeen edellyttämällä tavalla. Poikkeustilanteissa jokainen vuorossa oleva työntekijä on oikeutettu ja velvoitettu kutsumaan lisäapua paikalle keikkalaisringistä. Akuuteissa tilanteissa voimme laitosmuotoisen perhekuntoutuksen ja avopalveluiden työntekijöiden kanssa auttaa puolin ja toisin.

Loma- ja poissaoloaikana palveluvastaavat sijaistavat toisiaan.

Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx

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
Yllättävä henkilöstövaje	mahdollinen	Riittävä määrä koulutettuja sijaisia, ohjaajien perehdytys molempiin tiimeihin.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toimintakäsikirjassa kuvatut laatulupaukset löydät Ruorin perhekuntoutuksen laatukäsikirjasta:

- Moniammatillinen tiimi tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.
- Tavoitteellinen, suunnitelmallinen, vaiheittainen ja muutokseen tähtäävä työskentely näkyy arjen työskentelyssä.
- Lapsi on työskentelymme keskiössä. Jokaisella lapsella on nimetty omaohjaaja ja lapsi osallistuu ikätasoisesti palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.
- Laadukas dokumentointi ja tiedon tuottaminen tilaajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

Laadullinen tavoite Oulun Hiiron avopalveluiden lastensuojelutyössä on, että lapsen ja perheen hyvinvointi lisääntyy palvelun aikana. Tämä vaatii tarkan arvioinnin ennen palvelun alkua siitä, onko suunniteltu palvelu perheelle oikea tukimuoto.

Palvelussamme panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora. Palveluiden viitekehys, eli myönteinen tunnistaminen, läpäisee kaikki palvelun prosessit. Palvelussa olemme rohkeasti lapsen puolella.

Lapsen osallisuus palvelussa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen avohuollon tukitoimesta, lapsi on tietoinen siitä, miksi perhe on palveluissa, ja hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa. Mikäli lapsen ikä ja kehitystaso mahdollistaa, on toivottavaa, että lapsi osallistuu neuvotteluihin, sillä neuvotteluissa tuetaan lastensuojeluasiakkuudessa olevan lapsen osallisuutta ja kuulluksi tuleamista, tuodaan yhteisesti esiin lapsen ja perheen vahvuuksia ja voimavaroja sekä kysytään lapselta palautetta.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan,

jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Eli ensisijaiset riskit tästä dokumentissa liittyvät asiakkaiden saamaan palveluun, ei niinkään henkilöstön hyvinvointiin liittyviin asioihin, vaikkakin nämä asiat ovat vahvasti liitännäisiä.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat sekä heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Jokainen Oulun avopalveluissa työskentelevä työntekijä on velvollinen tutustumaan Perhepalvelut Ruorin valtakunnalliseen perhekuntoutuksen toimintakäsikirjaan, asiakasturvallisuussuunnitelmaan, kriisivalmiussuunnitelmaan, riskienhallintasuunnitelmaan, lapsen suojeleminen kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeisiin ja toimintaperiaatteisiin, laatukäsikirjaan, yksintyöskentelyohjeeseen, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessin ohjeeseen, toimintaohjeeseen virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohjeeseen äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistuksiin sekä omavalvontasuunnitelmaan perehdytysvaiheessa sekä aina asiakirjojen päivittyessä.

Oulun Hiiron avopalveluissa asiakasturvallisuus ja riskien hallinta nähdään ennen kaikkea osana arjen työtä. Jokainen työntekijä on velvollinen vastaanottamaan sekä antamaan raportin suullisesti sekä kirjallisesti vuorojen vaihdossa. Yhteinen keskustelu, tiimit ja omaohjaajatyön suunnittelu ovat merkityksellinen osa riskien hallintaa.

Lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan Hiiron avopalveluissa jokaiselle asiakaslapselle oma kuntoutussuunnitelma, 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 mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua. Palvelussa tuettavasta lapsesta ei laadita SOS-Lapsikylässä lapsen palvelu- ja hoitosuunnitelmaa, vaan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelulain mukaisen asiakassuunnitelman, jonka pohjalta vastuusosiaalityöntekijä laatii lapsen avohuollon tukeen liittyvän hoito- ja palvelusuunnitelman sekä toimikesiannon palvelun tuottajana toimivalle SOS-Lapsikylälle.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Perhepalvelut Ruorin tavoitteena on, että neuvotteluun osallistuvat lapsi (ikänsä mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Ruorin omaohjaaja ja palveluvastaava.

Lapsen hoidon- ja palveluntarve kirjataan asiakkaana olevan lapsen henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Kuntouttavan hoitosuunnitelman tavoitteena on auttaa lapsiasiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet, jotka edistävät lapsen hyvinvointia. Kirjaamisesta vastaavat omaohjaajat sekä koko työryhmä tarpeen mukaan.

Oulun avopalveluissa perheiden kanssa pidetään ns. perhetiimit 1-2 viikon välein. Näissä perheteimeissä suunnitellaan perheiden kanssa työskentelyt yhdessä vanhempien ja lasten kanssa. Näiden perheteimien pohjalta perheille suunnitellaan viikko-ohjelma, joissa näkyy työskentelyt sekä ketä silloin on suunniteltu olevan paikalla. Perhetiimit sekä viikko-ohjelmat pohjaavat asiakassuunnitelmaan sekä kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan.

Omaohjaajat kirjaavat perheen tavoitteet sekä suunnitelmat Nappula-asiakastietojärjestelmään, josta myös muut työntekijät näkevät suunnitelmat. Suunnitellut työskentelyt näkyvät myös nappulakalenterissa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Oulun Hirosen avopalveluyksikkö sijaistaa osoitteessa Metsänkuninkaantie 12 as 3, samassa kiinteistössä ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen kanssa. Avopalveluilla on tällä hetkellä yksi toimistotila, jossa on kaksi toimistohuonetta sekä yhteinen tila esimerkiksi tiimejä tai palavereita varten. Lisäksi meillä on mahdollista käyttää muita huoneistoja (as 18, 15 ja 32) asiakastapaamisiin erikseen varattaessa.

Toimitilojen turvallisuudesta vastaavat jokainen siellä työskentelevä aina siellä ollessaan. Toimistot pidetään siistinä ja siellä olevat tavarat ja kalusteet ehjinä. Rikkoutuneet huolehditaan asianmukaisesti roskeen tai kierrätykseen. Tiloissa ei ole asiakkaita ilman työntekijää.

Kiinteistöpäällikkö Simo Lönnroth vastaa Ruorin kiinteistöihin liittyvästä kokonaisuudesta. Yhteystiedot:

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

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: palveluvastaava Laura Suutari ja palvelujohtaja Hanna Seppälä
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalvelutuori.fi.

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

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

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

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

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

Perhepalvelut Ruori vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävästä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Perhepalvelut Ruorin käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi.

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

Perhepalvelut Ruorin tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2025 tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluvastaava Laura Suutari

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. Perhepalvelut Ruorin Hirosen avopalveluyksikössä noudatamme hoitoon liittyviä viranomaisten laatimia sekä paikallisia suosituksia ja ohjeita infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä.

Infektioyksikön yhteystiedot

Infektiokonsultaatiot virka-aikana: puh. 040 563 6867

Hygieniahoitajat: puh. 040 506 2094 Henkilöstö:

- Teija Puhto, vs.osastonylilääkäri Lotta Simola, infektiolääkäri
- Helena Ojanperä, kliinisen hoitotyön asiantuntija, puh. 040 509 4109
- Raija Järvinen, hygieniahoitaja, puh. 040 506 0997
- Tuula Keränen, hygieniahoitaja, puh. 040 509 4097
- Henna Laurila, hygieniahoitaja, puh. 050 502 7663
- Reija Leiviskä, hygieniahoitaja, puh. 040 509 4107
- Sirpa Ukkola, hygieniahoitaja, puh. 040 508 7512
- Osastonsihtööri, puh. 050 470 5790

Käyntiosoite:

OYS S-sisäänkäynti, S7, R-kerros, huone: R26 Kajaanintie 50, 90220 Oulu

Postiosoite:

Oulun yliopistollinen sairaala Infektioyksikkö

PL 10, 90029 OYS

Faksi: 08 315 2452

Arjen työssä huolehdimme aina käsihygieniasta niin toimistolla kuin asiakasperheiden kotonakin. Ohjaamme myös asiakkaitamme käsihygieniaan. Pidämme toimistotilat siisteinä ja esimerkiksi vatsatautitapauksissa pesemme oven rivat ym.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhepalvelut Ruori oy:n Hirosen avopalveluissa ei suoriteta lääkehoitoa. Pääsääntöisesti työskentelyt tapahtuvat perheiden kotona, jossa vanhemmat ovat vastuussa niin omasta kuin lasten lääkehoidosta. Työntekijät ohjaavat, neuvovat ja muistuttavat tarvittaessa lääkehoidosta. Hirosen avotiimissä ei siis ole lääkehoitosuunnitelmaa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Perhepalvelut Ruori oy:n Hirosen avopalveluissa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita (ei edes kuumemittaria). Pääsääntöisesti työskentelyt tapahtuvat perheiden kotona, jossa vanhemmat ovat vastuussa niin omasta kuin lasten lääkehoidosta. Työntekijät ohjaavat, neuvovat ja muistuttavat lääkehoidon lisäksi myös tarvittaessa lääkinnällisten laitteiden käytöstä.

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
Kuntoutusjakson keskeytyminen	mahdollinen	Tutustumiskäynti, yhteistyö vastuutyöntekijän kanssa perheen taustatietojen suhteen ja palvelun oikea-aikaisuuden suhteen
Perheen kuntoutus kuntoisuus alentunut (esim. mt- ja traumat, kehitysvammat)	suuri	Yhteistyö asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn riittävän tarkka suunnittelu moniammatillisessa tiimissä.
Asiakkaan tai hänen lähiverkostonsa väkivaltainen, sekava tai uhkaava käytös	suuri	Avekki- koulutus pekun puolella käyty, avoin- ja keskusteleva tiimi, mahdollisuus ennakoida riskejä jo asiakkaaksi tulovaiheessa sekä prosessin aikana. Turvasuunnitelman teko ja läpikäynti työyhteisössä

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 tiimiin kuuluu tällä hetkellä 4 sosionomia, 1 sosionomi YAMK, terveydenhoitaja ja kolme psykiatrista sairaanhoitajaa, joista yksi on Nepsy-valmentaja ja toinen kasvatopsykologi. Palveluvastaava on sosionomi amk.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan ottamalla oikea määrä asiakkaita palveluun, oikea-aikaisella rekrytoinnilla ja riittävällä määrällä tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä. Laitosperhekuntoutuksen työntekijät toimivat tarvittaessa työ parina perheissä, joissa he ovat aiemmin työskennelleet. Avotiimillä on myös mahdollisuus käyttää alihankintasopimuksella Perhepalvelut Ruori oy:n Limingantullin yksiköstä työntekijöitä. Näistä sovitaan aina erikseen.

Avopalveluissa pyritään siihen, että asiakkaalla/ asiakasperheellä on vähintään kaksi työntekijää, jotka ovat perillä perheen tilanteesta. Tällöin toinen työntekijä voi sijaistaa toista esimerkiksi sairauden sattuessa. Avoperhekuntoutuksessa perheen kanssa työskentelee 3-4 perhetyön ohjaajaa. Myös palveluvastaava tekee asiakaskäyntejä perheissä. Ammatillisessa tukihenkilötyössä on yleensä vain yksi työntekijä työn luonteen vuoksi. Mikäli oma työntekijä on estynyt menemästä tapaamiselle, sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, haluaako hän tapaamiselle toisen työntekijän vai voidaanko tapaaminen siirtää toiseen ajankohtaan.

Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä lapsikylän johtajan kanssa oman työajan riittävyyttä ja tarvittaessa tehdään töiden järjestelyitä. Näin varmistetaan, että lähiesihenkilöllä on riittävästi aikaa omiin työtehtäviinsä.

Avopalveluissa ei ole tuki/ avustavia työtehtäviä.

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 työsuhteen 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 kasvatustieteiden korkeakoulututkinto ja vähintään vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeroonsa.

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

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

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

Riskienhallinta

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

Riskienhallinnasta vastaavan henkilön nimi: Palveluvastaava Laura Suutari ja palvelujohtaja Hanna Seppälä

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus.

Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai

vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän sairausloma tai irtisanoutuminen	mahdollinen	Työhyvinvoinnista huolehtiminen mm. työnohjaus, työterveyshuolto. Nopea reagointi ja rekrytointi

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Palveluvastaava Laura Suutari, laura.suutari@perhepalvelutruori.fi, puh: 044-9010153,
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Puh. 040-1358455, Tapaaminen sovittava etukäteen
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: puh: +358 86690600. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Neuvomme asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Palvelu on maksuton. [Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue - Suomi.fi](http://Potilas-ja-sosiaaliasiavastaava-Pohjois-Pohjanmaan-hyvinvointialue-Suomi.fi)
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palveluvastaava Laura Suutari, laura.suutari@perhepalvelutruori.fi, puh: 044-9010153 ja palvelujohtaja Hanna Seppälä, hanna.seppala@perhepalvelutruori.fi, 044-9021644

Sosiaalihuollon palveluissa Hirosen avotiimin tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja hänen vanhempiensa itsemääräämisoikeutta ja tukea perhettä osallistumaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakas-suunnitelmanevotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Avopalveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Lastensuojelulain 11 luku ei mahdollista avohuollon sijoituksessa olevan lapsen fyysiseen koskemattomuuteen puuttumista, eli avopalvelun työntekijät eivät voi kiinnipitoon ryhtyä. Vanhemman kasvatuksellinen ohjaus ei voi sisältää kiinnipidon opettamista.

Kotiin annettavissa palveluissa autamme ja kuntoutamme aina vanhempaa arvioimaan omaa tilannettaan ja tuemme vanhemman kykyä arvioida, nähdä tai muuttaa omaa toimintaansa. Jos tiedossa on, että lapsi saattaa hermostua tietyissä tilanteissa, ohjaamme vanhempaa aina ennakoimaan ja muuttamaan omaa toimintaansa sen suhteen. Kuntoutusjakson alussa teemme lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelman ja/tai Turva10:n, joka on väline asioiden ja tilanteiden ennakoimiseen.

Kaikille työntekijöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnoissa. Avopalveluiden keskeinen toiminta-ajatus perustuu asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden vahvistamiseen.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin sähköisessä intrassa on toimintaohjeet, jotka ovat myös tulostettuna toimipisteessä sekä työntekijöiden osaamista on lisätty lisäkoulutuksin ja perehdytyksellä.

Tarvittaessa soitetaan 112 ja paikalle kutsutaan poliisi ja / tai ensihoito, jotka varmistavat asiakastilanteiden turvallisuuden. Esim. akuutti uhkaava / aggressiivinen tilanne tai päihtyneen asiakkaan kohtaaminen tilanteessa, jossa olet yksin ja et hallitse tilannetta

Työntekijöitä on ohjeistettu ennakoimaan tilannetta siten, että heillä on velvollisuus pitää työpuhelin aina mukana sekä noudattamalla Perhepalvelut Ruorin yksintyöskentelyohjeita sekä tarvittaessa tukeutua lisäresursointiin sekä työparityöskentelyyn. Työntekijöitä on myös ohjeistettu siitä, että he eivät tapaa yksin henkilöä, jonka kohdalla on tiedossa väkivallan uhkaa (työntekijä noudattaa palvelukohtaisia ohjeita koskien työparin kanssa tapaamista ja vartijan kutsumista paikalle).

Puhelinkeskustelut, joissa on asiatonta ja/tai uhkaavaa käytöstä on työntekijöitä ohjeistettu ilmoittamaan soittajalle selkeästi, ettei ko. käytös ole hyväksyttävää, eikä työntekijän tarvitse kuunnella sitä.

Työntekijöitä on ohjeistettu lopettamaan puhelu ja tekemään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos kyse on lapsen läheisestä ja/tai lapsen asiasta.

Myös puhelimitse tuleva uhkaus on vakava asia. Työntekijöiden tulee ilmoittaa poliisille omaan tai toisen henkilön henkeen ja terveyteen (fyysinen koskemattomuus) kohdistuvat uhkaukset.

Henkilöstön osaamista ennakoidaan ja toimia uhkaavissa tilanteissa vahvistetaan muun muassa turvallisuuskoulutuksilla, kuten AVEKKI-koulutuksella (edellisen kerran koulutus pidettiin koko henkilöstölle syksyllä 2022), yksiköissä. Lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelussa on osaava ja ammatillisesti kestävällä pohjalla toimiva henkilöstö, joka on myös keskeinen työ- ja asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua rakentava tekijä.

Oulun Hiiron avopalveluissa meillä on erityisen kunnioittava toimintakulttuuri ja siitä pidämme kiinni ja vaalimme päivittäisellä tasolla. Asiakkaat kohdataan arvokkaasti, kunnioittavasti ja tasavertaisena. Panostamme toimivaan yhteistyösuhteeseen, rakentaen avoimuuden ja läpinäkyvyyden kulttuuria. Keinona tähän on kaikki päivittäiset kohtaamiset ja asiakkaan oman asiantuntijuuden esille nostamista. Pyrimme vahvistamaan osallistavaa kirjaamista ja keräämme asiakkailta säännöllistä palautetta toiminnastamme niin suullisesti kuin anonyymisti QR-koodi palautelomakkeen kautta, mikä menee suoraan kehittämispäällikölle.

Palveluvastaava kerää jokaisen palaverin yhteydessä palautetta työskentelystä niin asiakkaalta kuin palvelua ostavalta viranomaiselta. Mikäli asiakas tuottaa epäkohtia työssämme, niistä tehdään poikkeamailmoitus ja ne käsitellään työntekijöiden kanssa tilanteen vaatimalla tavalla, mm. kirjaamalla keskustelut ylös. Tällaisissa tilanteissa menetellään yksilöllisesti. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, voidaan työntekijälle antaa huomautus tai varoitus. Myös työsuojelua voidaan konsultoida, jos tällaista ilmenisi yksikössä.

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan mielipidettä ei kyetä huomioimaan riittävästi häntä koskevissa asioissa	vähäinen	Tavoitteiden mukainen työskentely, osallistava kirjaaminen. Tulkin käyttö, mikäli muu kuin asiakkaan äidinkieli. Asiakas osallistuu kuntoutussuunnitelman laatimiseen, tämä osallistaminen sitouttaa ja motivoi

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§ (741/2023) määrittää, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

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

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on

määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensisijaisesti tästä vastaa yksikön esihenkilö.

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

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailta 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 ennakkoinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

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

[Ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ja -oikeuksia | Valvira](#)

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

[Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)

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

Poikkeamaraportointia käsitellään alueellisissa johtoryhmissä ja säätiön johtoryhmän tasolla säännöllisesti vuosikellon mukaisesti. Riskien strukturoitu arviointi käsitellään toimipisteessä henkilöstön kanssa. Havaitut riskit raportoidaan työterveydenhuoltoon liittyvissä riskeissä työterveydenhuollon kumppanille. Tapaturmien osalta vuosiraportoinnin tuottaa vakuutusyhtiö.

Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämisspääliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy.

Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagoitua ja toimenpiteitä varten.

Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat. Perhepalvelut Ruori oy:n palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä kuukausitasolla, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua välittömästi. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

Avopalvelut pohjoisen, Hiironen tiimissä poikkeamailmoitukset käydään läpi kerran kuussa järjestettävässä tiimissä. Tavoite on, että tulleet ilmoituksen käsitellään tiimin kanssa kokonaisuudessaan yhdessä ja mietitään mahdollisia kehittämistarpeita sekä korjaavia toimenpiteitä. Asiakkaita tiedotetaan viipymättä heitä koskevissa asioissa, ja asiat käsitellään avoimesti ja sovittujen prosessien mukaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Avopalveluissa poikkeamailmoituksista suurin osa liittyy lapsen aggressiiviseen käyttäytymiseen tai vanhemman sekavaan/epäjohton mukaiseen käytökseen, ja sen tuomiin uhkiin hänen omaan-, perheenjäsenen- tai työntekijän turvallisuuteen. Kehittämistoimenpiteenä yksikössä pyritään ennakoimaan perheen kanssa yhdessä tilanteet käymällä läpi toimintaperiaatteet sekä laatimalla turvallisuussuunnitelma. Henkilökunnalla on ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn.

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
Käydään poikkeamailmoitusten laatiminen tiimissä ja varataan riittävä aika juurisyiden selvittämiseen Joskus yksiköissä ei ole riittävää toimivaltaa korjata riskejä pystyvästi, tällöin tarve ylemmän johdon tuelle / ohjeistukselle suuri.	välittömästi, kuukausittain	koko tiimi	Ylemmältä taholta tuleva palaute tulisi nopeasti palautua yksikköön, jotta korjausehdotuksen ja niiden seuranta paransivat

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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