

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Kiviranta Kodit Oy

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	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	23
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	29
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	29
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	30
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	30
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	31
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	31
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	31
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	32

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Kiviranta Kodit Oy
- Y-tunnus: 0966366-0
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Kiviranta Kodit Oy / Lastenkoti Kivis ja Erityistason lastenkoti Esko
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.9663660.10.15
- Yhteystiedot: Kukonaronkatu 20, 15320 Lahti. Kivis 0415046668, kivis@perhepalvelutruori.fi, Esko 0400906966, esko@perhepalvelutruori.fi
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Minna Juopperi p. 044 793 7963

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Lastenkoti Kivis ja Erityistason lastenkoti Esko
Palveluja tuotetaan: Läsnapalveluna
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Perhepalvelut Ruori tuottaa lastensuojelulain (417/2007) kuntouttavaa laitospalvelusta sijaishuoltoa niille lapsille ja nuorille, jotka eivät syystä tai toisesta kykene asumaan vanhempiensa kanssa tai perhehoidossa. Sijoitus voidaan toteuttaa joko avohuollon tukitoimena, kiireellisenä sijoituksena, huostaanotona tai jälkihuollon tukitoimena. Tavoitteena on lapsen ja nuoreen kuntoutuminen, läheisten ihmissuhteiden ylläpitäminen ja uusien, lasta tukevien ja kannattelevien ihmissuhteiden muodostaminen. Ruorin Kiviranta on ketterä sijaishuollon palveluita tuottava osaaja ja toimija. Kokonaisuuden muodostaa kaksi osaavaa moniammatillista tiimiä. Osaaminen perustuu pitkään sijaishuollon kokemukseen työryhmissä, jatkuvaan kehittämiseen, kouluttautumiseen ja verkostoitumiseen yhteistyökumppaneiden ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa.
- Toiminnan kulmakivinä ovat asiakaslähtöisyys, suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus. Asiakaslähtöisyys merkitsee sitä, että toiminnan sisältö ja tavoitteet rakentuvat asiakkaiden tarpeiden mukaan. Toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista sekä asiakkaiden, että koko organisaation kannalta. Tuloksellisuus ja vaikuttavuus merkitsevät kokonaisvaltaista työskentelyä asetettuja tavoitteita kohti ja pyrkimystä päästä niihin.

- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: Luottamus ja turvallisuudentunne ovat Ruorin Kivirannassa kaiken tekemisen ja yhteistyön perusta. Systemisen työotteen viitekehys, ja traumatietoinen työote suuntaavat moniammatillisen henkilöstön työskentelyä. Nuoret kohdataan tasapuolisesti taustoista huolimatta. Jokaiselle nuorelle suunnitellaan oma yksilöllinen kuntoutumisen polku. Ruorin Kivirannassa keskitymme hyvään ja asioihin, jotka jo toimivat. Niille rakennamme tulevaa, jota vahvistavat uudet, vielä kypsymässä olevat voimavarat ja taidot.
 - Asiakasmäärät: Lastenkoti Kivis: 7, Erityistason lastenkoti Esko: 5
 - Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Päijät-Hämeen 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 yksikön johtaja Minna Juopperi (044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi) yhdessä palvelujohtaja Topi Oikaraisen (050 524 2354, topi.oikarainen@perhepalvelutruori.fi) kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on Perhepalvelut Ruorissa määritetty viestintätiimin vastuulle.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä työryhmän kanssa. Henkilöstö on aktiivisesti pohtimassa omavalvontasuunnitelman eri osa-alueita. Tällöin omavalvontasuunnitelma kuvastaa konkreettisesti yksikössä tehtävää työtä, henkilöstö tuntee suunnitelman ja he pystyvät sitoutumaan suunnitelman noudattamiseen. Omavalvonnan toteutuminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Arvio omavalvontasuunnitelman päivityksen tarpeesta tehdään vähintään neljän kuukauden välein omavalvonnan seurannan yhteydessä ja se on yksikön vastuuhenkilön vastuulla. Päivitetyt toimintaohjeet ja toimintatavat käydään läpi viikkopalaverissa, joista tehdään muistio. Muistio tallennetaan yksikön Teams- kansioon, josta henkilöstö on ne velvoitettu lukemaan. Muistio tulostetaan kansiosta yhden viikon ajaksi infotaululle, josta sijaiset pystyvät tämän lukemaan. Päivitykset käydään läpi vielä seuraavassa työryhmäpalaverissa, jossa paikalla on kaikki työryhmän jäsenet. Vakituisten henkilökunnan vastuulla on informoida vuoroissa toimivia sijaisia muuttuneista käytänteistä. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan kuuluu omavalvontaan tutustuminen ja ymmärrys siitä, mitä se pitää sisällään.

Yksikön johtaja vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti. Vastaava ohjaaja vastaa yksikön arjen sujuvuudesta ja valvoo, että yksikön työryhmä toteuttaa omavalvonnassa sovittuja käytänteitä. Esihenkilön asemassa vastaava ohjaaja tarvittaessa ohjeistaa työryhmää ja puuttuu havaittuihin epäkohtiin.

Omavalvonnassa kulminoituu riskienhallinta, sekä laadunvalvonta yksikön toiminnassa. Oman työn arviointi, niin asiakasprosessien, oman työn, työryhmän ja työyksikön toiminnan kannalta on osa jokaisen yksilön ja työntekijän ammattitaitoa ja vastuuta. Omavalvonta on riskien ennakointia, tunnistamista, kartoittamista

sekä niihin puuttumista. Tätä työtä tehdään aktiivisesti jokaisessa työvuorossa ja suunnitelmallisesti yksikön ja organisaation vuosikellon mukaan.

Yksiköiden esihenkilöiden vastuulla on huolehtia, että yksikön henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöiden vastuulla on myös huolehtia yksikön riittävästä resursoinnista, jotta turvallisuusasiat voidaan varmistaa.

Ajantasainen omaevalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksiköissä käytävällä

Omaevalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omaevalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Mikäli sijoitetun lapsen kotipaikkakunnalla on toimiva ja hyväksi havaittu hoitokontakti, esimerkiksi nuorisopsykiatriassa, mihin lapsi on sitoutunut, pyritään tämä hoitokontakti mahdollisuuksien mukaan säilyttämään. Pitkissä sijoituksissa hoidonsiirto Lahteen toteutetaan hallitusti ja sovitusti yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa.

Lahden alueella terveydenhuollon palveluja järjestää Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Yksikköön sijoitettujen lasten tiedot siirretään Harjun terveyteen, jonka jälkeen ajan varaaminen terveydenhuollon palveluihin onnistuu.

Mielen hyvinvoinninpalveluihin hakeutumiseen Päijät-Hämeen alueella on hyödynnettävissä terapanavigaattori. Navigaattorin kautta onnistuu hoidontarpeen arviointi ja palvelupyynnön lähetyk. Yksiköstä otetaan tarvittaessa yhteys alaikäisten perheneuvola- ja mielenterveyspalveluihin. Päihdepuolen palveluihin hakeutumisessa yhteys otetaan Harjun Terveiden päihdepalvelujen avovastaanottoon

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
Jono nuorisopsykiatrian palveluihin	Merkittävä	Palvelutarpeen tunnistaminen varhaisessa vaiheessa Palveluiden jatkuminen jo olemassa olevan kontaktin kanssa kotipaikkakunnalla tai siirto saumattomasti Päijät-Hämeeseen
Moniongelmaisten asiakkaiden oikeanlaisen hoidon saamatta jääminen	Vakava	Holistinen työote terveydenhuollon piirissä
Lääkehoidon turvallinen toteutuminen	Merkittävä	Terveydenhuollon sujuva kontaktointi lääkäripalveluun

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 asiakassuunnitelmaneuvotteluissa 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.

Yhteistyötä tehdään sosiaalitoimen lisäksi muun muassa nuorisopsykiatrian, päihdepalvelujen, Sisukastiimin, peruskoulun, toisen asteen oppilaitosten, rikosseuraamusviraston, ankkuritiimin, sairaalakoulun ja Lahden nuorisopalvelujen kanssa.

Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut on suunnattu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen lapsiperheille odotusajasta 17 ikävuoteen asti. Palvelut kattavat kasvatus- ja perheneuvonnan sekä mielenterveyspalvelut. Saat täältä apua esimerkiksi perheristiriitoihin, eroasioihin, kriisitilanteisiin ja pikkulapsiarjen haasteisiin.

Alaikäisten psykiatriisiin palveluihin puolestaan kuuluvat lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikat sekä nuorisopsykiatrian osasto.

Nuorisopsykiatrian poliklinikka palvelee 13–17-vuotiaita erikoissairaanhoidon tarvitsevia nuoria ja heidän perheitään. Hoidamme erityisosaamista vaativia potilaita, joilla on psyykkiseen kehitykseen, käyttäytymiseen ja tunne-elämän säätelyyn tai perheen kuormittuneisuuteen liittyviä häiriöitä. Poliklinikalla tehdään vaativia

tutkimuksia ja hoitoja sekä annetaan konsultaatioapua. Työmuotoina käytetään erilaisia yksilö-, ryhmä- ja perhehoitoja hoitosuunnitelman mukaisesti. Hoito toteutuu moniammatillisissa tiimeissä hyödyntäen eri ammattiryhmien osaamista. Poliklinikalla työskennellään perhe- ja verkostokeskeisesti.

Nuorisopsykiatrian osasto on kahdeksanpaikkainen suljettu osasto, jossa hoidetaan 13–17-vuotiaita nuoria. Osastohoito perustuu pääosin vapaaehtoisuuteen. Osastolla toteutetaan myös mielenterveyslain mukaisia tahdosta riippumattomia hoitoja. Osasto on auki ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä.

Henkilökuntaa on koulutettu traumatietoiseen työskentelyyn sekä systeemiseen työotteeseen. Perhepalvelut Ruorin psykologin johdolla tapahtuvat moniammatilliset tiimit antavat henkilöstölle ohjausta lapsen verkostolle lapsen oireilun kohtaamiseen arjessa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Minna Juopperi, yksikön johtaja, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi

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

Yksikkökohtaisen valmiussuunnitelman avulla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Jatkuvuudenhallinnan yksi tavoitteista on suojella organisaatiota ja yksiköitä säilyttämällä niiden toimintakyky ja samaan aikaan minimoida häiriötilanteiden aiheuttamat mahdolliset negatiiviset vaikutukset. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan yhteisenä tavoitteena on saavuttaa tilanne ja valmius, jossa organisaatio ja yksiköt kykenevät ehkäisemään uhkia ja reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti uhkatilanteisiin, joita toiminnassa ja toimintaympäristössä havaitaan.

Perhepalvelut Ruorin organisaatiotasolla toiminnasta vastaa toimitusjohtaja. Palveluliiketoiminnalla on oma johtajansa. Ruorin laitospalveluilla on oma palvelujohtaja, joka toimii lastensuojeluyksiköiden johtajien esihenkilönä. Yksiköiden vastuuhenkilöt vastaavat oman yksikkönsä varautumisen organisoinnista. Yksiköiden tiimin vetäjille ja vastaaville ohjaajille voidaan osoittaa vastuutehtäviä varautumisen osalta.

Riittävää henkilöstömitoitusta yllä pidetään yksiköissä. Poissaolojen varalle on olemassa lista varahenkilöistä, joita voi tarvittaessa kutsua töihin. Jokainen vuorossa oleva työntekijä on perehdytetty tähän perehdytysohjelman mukaisesti. Esihenkilöt varmistavat, että vuorossa on aina lääkeluvallinen ja ensiapukoulutettu henkilö. Tämä sama asia varmistetaan myös käytössä olevilta sijaisilta. Työntekijöiltä vaaditaan myös hygieniapassi ja henkilöstön alkusammutusvalmiutta pidetään yllä. Päivittäisessä arjessa kaikilla työntekijöillä on velvollisuus kiinnittää huomioita riskitekijöihin ja mahdollisiin hiljaisiin varoitussignaaleihin.

Varautumisesta ja sen organisoinnista vastaa yksikön johtaja. Hänen varahenkilöinä toimivat yksiköiden vastaavat ohjaajat. Lomien ajaksi yksikön vastuuhenkilölle nimetään aina sijainen. Lääkehuollon osalta yksiköihin on nimetty vastuuhenkilöt.

[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
Erilaiset epidemiat	Merkittävä	Sairaana ei tulla töihin. Ylläpidetään riittävää tarvittaessa töihin kutsuttavan henkilöiden listaa. Ylläpidetään hyvää hygieniatasoa.
Henkilökunnan pysyvyys	Merkittävä	Työturvallisuuden huomioinen Työhyvinvointi

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Lastensuojelulaki on tärkein toimintaa ohjaava ja toiminnalle reunaehdot asettava lainsäädäntö. Yksikössä myös kiinnitetään aktiivisesti huomiota sijoitettujen lasten itsemääräämisoikeuteen.

Vuoden 2025 lopulla Perhepalvelut Ruori on saanut laaduntunnustuksen kaikkiin palveluihinsa, sekä yhteiskunnallinen yritys tunnustuksen. Perhepalvelut Ruorin henkilöstö on koulutusten kautta omaksunut yhtenäiset laadukkaan asiakastyön periaatteet. Näitä periaatteita ylläpidetään henkilökohtaisessa työssä, tiimitasolla sekä organisaatiotasoisesti.

Riskienhallinnasta vastaa koko yksikön henkilökunta. Päivittäisessä arjessa arvioidaan ja havainnoidaan riskejä. Riskien ennaltaehkäisyssä painottuu henkilökunnan perehdytys, sekä kouluttaminen. Yksikön lähiesihenkilönä vastaava ohjaaja oman työnkuvansa mukaisesti vastaa työyksikkönsä henkilökunnan perehdytyksen toteutumisesta. Vastaava ohjaaja yhdessä yksikön johtajan kanssa huolehtii riittävästä resursoinnista, sekä henkilöstön koulutustasosta.

Asiakasturvallisuuden laadullisena edellytyksenä on asiakkaiden tunteminen sekä se, että työyksikön niin vakituinen, kuin sijaishenkilökunta on perehtynyt asiakkaisiin. Yksikön henkilökunnalla on ymmärrys asiakkaiden tarvitsemasta tuesta ja hoivasta, niin että se pystytään yksikössä toteuttamaan ja siihen on olemassa vaadittava resurssi kaikkina vuorokauden aikoina.

Palveluntuottajana huolehdimme lisäksi, että henkilökunta osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen sisällöissä otamme huomioon henkilökunnan pohjakoulutuksen, asiakaskunnan erityispiirteet ja työtehtävien moninaisuuden.

Asiakasturvallisuutta vahvistetaan lisäksi asiakaskirjausjärjestelmän yksikkökalenterilla, johon kirjataan kaikki yksikön päivään kuuluvat työtehtävät. Näin varmistetaan, että asiakkaiden asiat hoidetaan sovitusti.

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan käyttämällä turvallista verkkoyhteyttä sekä tunnettuja ja tiedettyjä yhteistyökumppaneita.

Perhepalvelut Ruori Kivirannan laatulupaukset:

Lupaamme kohdata jokaisen lapsen aidosti, kunnioittavasti ja turvallisesti. Meille jokainen lapsi on arvokas ja ainutlaatuinen yksilö omana itsenään. Kuulemme, näemme ja huomioimme hänen tunteensa, tarpeensa ja toiveensa arjessa.

Lupaamme seistä lapsen rinnalla. Teemme päätöksiä ja valintoja, jotka tukevat lapsen etua ja hyvinvointia. Emme sivuuta lapsen ääntä, vaan tuemme häntä tulemaan kuulluksi ja ymmärretyksi.

Lupaamme tehdä työtä avoimesti ja luottamuksellisesti niin lasten, perheiden kuin yhteistyötahojen kanssa. Vaalimme vuorovaikutusta, jossa luottamus, kunnioitus ja turvallinen ilmapiiri ovat kaiken toiminnan perusta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruorin Kiviranta sijaitsee Lahden Ahtialassa. Samassa kiinteistössä toimivat lastenkodit Kivis ja Esko. Kivis toimii kiinteistön ensimmäisessä kerroksessa ja Eskon tilat sijaitsevat rakennuksen toisessa kerroksessa. Rakennuksen alin kerros (nk. pohjakerros) on molempien yksiköiden käytössä. Siellä sijaitsee sauna, pyykkihuone ja kokous/harrastustila, mutta ei asuinhuoneita.

Jokaisella lapsella on oma huone, joka on valmiiksi kalustettu ja jota lapsi pääsee sisustamaan. Ovet ovat lukittavissa. Oven pystyy avaamaan sisäpuolelta kääntökahvasta ja ulkopuolelta avaimella. Asiakkaan henkilökohtaista huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen ollessaan poissa yksiköstä. Lapsella on mahdollisuus yhdessä yksikön aikuisten kanssa sisustaa huonettaan. Ulko-ovet on lukittu, mutta ei sisältäpäin. Yhteisessä käytössä on keittiö, olohuone, WC- ja kylpyhuonetilat.

Sovitusti yksikössä voi vierailla asiakkaan läheisiä ja ystäviä. Mahdollisuuksien mukaan myös yökyläilyä läheisille järjestetään. Tällöin läheiset majoittuvat asiakkaan huoneeseen.

Kuluttajakemikaalit säilytetään lukitussa tilassa, joka avataan siivouspäivinä ja tarpeen mukaan myös muina aikoina.

Perhepalvelut Ruori Kivirannan kiinteistö ei vastaa enää käyttötarkoitustaan ja muutto uusiin tiloihin tapahtuu alkuvuodesta 2026. Uudet tilat on suunniteltu tarkoituksenmukaisiksi niin toiminnan, tietosuojan ja turvallisuuden näkökulmasta.

Nykyisen kiinteistön huolto tapahtuu vuokranantajan kautta. Huoltopyynnot tehdään suoraan yksiköstä joko kiinteistöhuollolle puhelimitse tai Bem-palvelujärjestelmän kautta vuokranantajalle.

Kiinteistöön on tehty määräaikainen palotarkastus 3.10.2024. Tarkastuskäynnillä on kiinteistön turvallisuuden olevan yleisesti hyvällä tasolla. Korjausmääräyksenä tuli palokunnantaulun esille asettaminen palovaroitinkeskuksen viereen. Vuokranantaja on asentanut palokunnantaulun tarkastuskäynnin jälkeen pyydettyyn paikkaan.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Minna Juopperi, yksikön johtaja, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

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

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

- 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 Ruori Kivirannan käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan B 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 Minna Juopperi, yksikön johtaja, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi

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. Tietoturvapoikkeamien hallintaohje on henkilöstön saatavilla Kotisatamassa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tärkeintä hygieniakäytännöissä ovat päivittäiset käytännöt ja puhtaudesta huolehtiminen. Niillä pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöiden ja asiakkaiden itsensä välityksellä. Tavanomaisten varotoimien lisäksi noudatetaan erityisiä varotoimia infektiota sairastavan asiakkaan hoidossa sekä epidemian aikana, kuten asiakkaan ohjaus sairastamaan omassa huoneessaan.

Epidemia-aikoina hygieniatasoa nostetaan perustasosta ja THL:n suosituksia infektio tartuntojen ehkäisemiseksi huomioidaan. Kaikkien yksikössä vierailevia henkilöitä ohjataan huolehtimaan käsihygieniasta, sekä käyttämään kasvomaskia, mikäli yleinen ohjeistus näin vaatisi. Yksikössä käytetään ensisijaisesti käsipyyhkepaperia pyyhkeiden sijaan käsien kuivaamiseen, mutta käytössä on myös pyyhkeitä. Perhepalvelut Ruori tarjoaa henkilöstölleen influenssarokotuksen.

Viikkosiivouslista on toimistojen seinällä. Ohjaajat tekevät siivoustehtäviä päivittäin / yövuoroissa. Lapset siivoavat huoneensa ja osan yleisestä alueesta ohjaajien opastuksella viikkosiivouksen yhteydessä. Maanantaisin RTK:n siivoaja tekee yksikköön yleisen siivouksen. Pyykkihoidon tapahtuu kiinteistön pohjakerroksessa olevassa pyykkihuoltotilassa. Ohjaajat huolehtivat yhdessä lasten kanssa vuodevaatteiden ja liinavaatteiden sekä pyyhkeiden pesusta. Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen. Puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta huolehtiminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Yksikössä yleisimpinä infektioina näyttäytyvät kausi- ja flunssainfektiot. Kahden yksikön sijaitseminen samassa kiinteistössä ja toiminnan yhteisöllisyys voi aiheuttaa toisinaan infektioita enemmän. Infektioaikoina muistutetaan työntekijöitä, että sairaana ei tulla töihin ja työtilojen siivousta tehostetaan, erityisesti usein kosketeltaville pinnoille sekä tiloissa, joihin voi kulkeutua taudinaiheuttajia. Infektioaikoina tietokoneen näppäimistö, yksikön puhelin, valonkatkaisijat sekä ovenkahvat käydään läpi puhdistavalla ja desinfioivalla liinalla vähintään kaksi kertaa vuorokaudessa. Mikäli yksikössä on todettu infektioita, vältetään toisessa yksikössä asiointia muuten kuin pakottavista syistä.

Yksiköissä huolehditaan siivousvälineiden puhtaudesta sekä siitä, että henkilöstöllä ja lapsilla on mahdollisuus pestä kädet tai mahdollisesti käyttää alkoholipitoisia käsihuuhteita. Tarvittaessa työntekijöille ja lapsille hankitaan kirurgisia suu-nenäsuojaimia ja hengityksensuojaimia. Niiden käyttöä suositellaan tarpeen mukaan. Näissä ohjeistuksissa seurataan yleisiä valtakunnallisia ohjeistuksia. Hengityksensuojain suojaaa käyttäjäänsä ja kirurginen suu-nenäsuojain vähentää muiden altistumista käyttäjän hengitystie-eritteille.

Kummassakin yksikössä työskentelee terveydenhuollon ammattilaisia, lisäksi työntekijöiden tukena ovat kouluterveydenhuolto ja julkinen terveydenhuolto. Erikseen nimettyä hygieniayhdyshenkilöä ei ole vaan yksikön omat terveydenhuollon ammattilaiset ja Harjun terveys sekä Harjun terveyden viranomaislinja antavat tarpeen mukaan ohjeistuksia. Henkilöstön kanssa käydään tarpeen mukaisesti keskusteluja infektioiden torjunnasta esimerkiksi viikkopalavereissa ja sovitaan mahdollisista toimintaohjeista. Toimintaohjeita infektioiden torjuntaan antavat myös esihenkilöt ilman keskusteluja palavereissa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Yksikön johtaja Minna Juopperi, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi, yhdessä lääkehoitovastaavien kanssa
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Lastenkoti Kivis, Sini-Maaria Kuusela, 050 501 1785, sini-maaria.kuusela@perhepalvelutruori.fi, Erityistason lastenkoti Esko, Raija Laurell, 0400 906 977, raija.laurell@perhepalvelutruori.fi
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): Yksikössä ei ole rajattua 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.): Kyllä
- Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat noudattavat STM:n Turvallinen lääkehoito –opastusta (2021:6)

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Minna Juopperi, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Lastenkoti Kivis, Sini-Maaria Kuusela vastaava ohjaaja / sairaanhoitaja, 050 5011 785, sini-maaria.kuusela@perhepalvelutruori.fi, Erityistason lastenkoti Esko, Raija Laurell, sairaanhoitaja, 0400906977, raija.laurell@perhepalvelutruori.fi

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu yksikön lääkinnällisten laitteiden käytön läpikäynti. Yksikön terveydenhuollon ammattilaiset yhteistyössä yksikön sairaanhoitajan kanssa ovat tästä päävastuussa ja varmistavat, että yksikön henkilökunnalla on tarpeellinen osaaminen, tieto ja taito lääkinnällisten laitteiden käyttöä varten.

Mikäli yksikön asiakkaalla on hoitonsa tueksi käytössään omia hoidollisia laitteita, varmistetaan näiden käyttö hoitosuhteen edustajan kanssa. Yksikön sairaanhoitaja vastaa yksikön henkilökunnan jatkoperehdytyksestä yksikössä tämän jälkeen.

Yksikössä on käytössä lääkinnällisten laitteiden seuranta asiakirja. Yksikön terveydenhuollon henkilöstön vastuulla on huolehtia laitteiden ajantasaisesta kalibroinnista.

Asiakkaiden henkilökohtaiset lääkinnälliset laitteet tulevat pääasiassa hoitotarvikejakelun, tai hoitosuhteen edustajan, kuten esimerkiksi diabeteshoitajan, välityksellä. Laitteiden huolto, kalibrointi, sekä vaihto tapahtuu em. tahojen kautta.

Asiakkaan tietoihin asiakaskirjausjärjestelmään merkitään mitä laitteita asiakkaalla on käytössään. Asiakkaan henkilökohtaisista lääkinnällisistä laitteista, kuten verensokeri- ja/tai ketomittari, freelibre sensorit, autoinjektorit, kuulolaite tai muut pidetään omaa lääkinnällistenlaitteiden seuranta asiakirjaa.

Yksikössä käytettävistä lääkinnällisistä laitteista pidetään seuranta asiakirjaa, josta käy ilmi laitteiden yksilöivät tiedot, kuten laitetunnisteen (UDI) (tämä koskettaa ensisijaisesti implantoitavia lääkinnällisiä laitteita), sarjanumero, sekä eränumero.

Havaitusta vaaratilanteesta tehdään laatu poikkeamailmoitus. Poikkeamailmoituksen käsittelyn ohessa yksikön lääkehoidon vastuuhenkilö yhdessä virheen havainneen työntekijän kanssa täyttää vaaratilanneilmoituksen ja toimittaa sen Fimealle. Vaaratilanteesta ilmoitetaan Fimealle täyttämällä ja toimittamalla PDF-lomake osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi. PDF-lomake löytyy Perhepalvelut Ruori Kivirannan Teams-ympäristöstä lääkehoitokansiosta. Ilmoitus tehdään viipymättä.

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
Päihtynyt asiakas	Merkittävä	Päihteettömyyteen kannustava ja motivoiva työskentely asiakkaiden kohdalla, joilla on taipumusta päihteiden käyttöön. Työntekijöiden kouluttaminen ja osaamisen varmistaminen päihtyneen asiakkaan kohtaamiseen.
Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas	Vakava	Työntekijöiden kouluttaminen, ja osaamisen varmistaminen aggressiivisuuden ehkäisyyn ja kohtaamiseen (mm. Avekki). Tunnetaitojen ja tunteiden säätelyn edistäminen asiakastyössä. Oman tietoisuuden lisääminen turvallisuudesta (poistumistiet, kollegoille tieto omasta liikkumisesta, eli joku tietää missä olet. Jos tiedossa mahdollisia aggressioita, kollegan mukana olo). Tietoisuus ympäristöstä.

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.

Lastenkoti Kiviksen työryhmään kuuluu seitsemän työntekijää. Työryhmässä on yksi sairaanhoitaja, kaksi sosionomia, kolme lähihoitaja ja yksi sosionomiksi valmistuva nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja (opistoaste). Erityistason lastenkoti Eskon työryhmään kuuluu 7 työntekijää. Työryhmässä on yksi sairaanhoitaja, kaksi sosionomia, yksi yhteisöpedagogi ja kolme lähihoitajaa. Kummassakin yksikössä yksi työryhmän jäsenistä toimii vastaavan ohjaajan roolissa ja on oman työryhmänsä lähiesihenkilö. Lisäksi yksiköillä on oma yhteinen yksikön johtaja, jonka työaika ei lähtökohtaisesti ole varattu hoito- ja kasvatustyöhön.

Yksiköissä sijaisina käytetään sosiaali- ja terveysalan tutkinnon omaavia henkilöitä ja kasvatusalan (nuoriso- ja yhteisöohjaaja / yhteisöpedagogi) tutkinnon omaavia henkilöitä. Alan opiskelijoita ei käytetä sijaisina. Sijaisia käytetään loma-aikoina ja muiden poissaolojen paikkaamiseen tai tarvittaessa resurssin vahvistamiseen. Sijaisten rekrytoinnista vastaavat ensisijaisesti yksikön johtaja ja vastaavat ohjaajat. Muu työryhmä vastaa sijaisten pyytämisestä vuoroihin heille annettujen ohjeiden mukaan em. henkilöiden ollessa pois töistä. Yksiköissä ei käytetä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankintana hankittua työvoimaa täydentämään omaa henkilöstöä.

Perhepalvelut Ruori Kivirannan yksiköiden vastaavat ohjaajat ovat vastuussa perehdytysohjelman mukaisesta perehdyttämisestä. Yksikön johtaja puolestaan vastaa siitä, että kummassakin yksikön henkilöstö täyttää vähintäänkin puitesopimusten mukaiset vaateet täydennyskoulutusten suhteen. Puitesopimusten mukaiset vaateet huomioidaan vuosittaista koulutussuunnitelmaa tehdessä.

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 kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Yksiköiden vastaavat ohjaajat työskentelevät arjessa muun henkilöstön kanssa. Tällöin he pystyvät seuraamaan henkilöstön toimintaa ja osaamista. Epäkohtiin he puuttuvat säännöllisissä kahdenkeskisissä keskusteluissa. Tarpeen mukaisesti yksikön johtaja puuttuu työskentelyn epäkohtiin keskusteluihin tai tarvittaessa kirjallisen varoituksen muodossa.

Perhepalvelut Ruorilla on käytössä uusi henkilöstötutkimus, josta saamme mitattua tietoa henkilöstökokemuksesta.

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 kasvatusalan korkeakoulututkinto tai perustutkinto ja 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.

Perhepalvelut Ruorilla on käytössä Laatuportti, jonne henkilöstö voi tehdä poikkeamailmoituksia niin asiakasturvallisuuteen kuin työturvallisuuteen liittyen. Perhepalvelut Ruori Kivirannassa poikkeamailmoitukset tulevat palvelujohtajalle, laatupäällikölle, yksikön johtajalle ja vastaavalle ohjaajalle. Poikkeamailmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa muun muassa työryhmäpalavereissa, joissa yhdessä voidaan miettiä kehittämistoimenpiteet, jotta vastaava poikkeama ei toistuisi.

Perhepalvelut Ruori Kivirannan yksikön johtaja ja palvelujohtaja tarkkailevat työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta sekä työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä työssä. Perhepalvelut Ruori Kivirannan yksikön johtaja ja palvelujohtaja tarkkailevat myös toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysohjelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaavat yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja.

Uuden työntekijän aloittaessa, yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja varaavat 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 töistä 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 yksikön johtajalla ja vastaavalla

ohjaajalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kipparikoulussa.

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

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

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

Lisäksi koko organisaatiota koskevat koulutukset julkaistaan sähköisessä oppimisympäristö Kipparikoulussa. Omaehtoiseen koulutukseen hakeutumisesta ja siihen myönnettävistä mahdollisista koulutuspäivistä voi keskustella oman esihenkilön kanssa ja siinä noudatetaan organisaation yhteisiä periaatteita.

Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden osalta noudatetaan palvelun mukaisia vaatimuksia. Heille nimetään aina harjoittelun ohjaaja. Ruorilla on harjoittelijoita koskeva erillinen ohjeistus.

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

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palveluille asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Laadukkaalle asiakasprosessille on määritelty seurattavat indikaattorit, joista tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttijärjestelmään, jos ne eivät toteudu sovitun mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan

välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

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

Riskienhallinta

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

Riskienhallinnasta vastaavan henkilön nimi: Minna Juopperi, yksikön johtaja, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi

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.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö: Minna Juopperi, yksikön johtaja, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi. Eskoon ja Kivikseen on nimetty omat turvallisuusvastaavat, jotka koordinoivat muun muassa laitteiden tarkistuksia, alkusammutus- ja poistumisharjoituksia. Yksikön johtaja toimii kummankin turvallisuusvastaavan varavastaavana.

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

	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sairauspoissaolot	Merkittävä	Riittävän sijaistyöntekijöiden verkoston varmistaminen, ja 24/7 töihin kutsuttavien työntekijöiden listan ylläpitäminen / päivittäminen Varmistetaan, että sijaislistalla työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen. Työnjaolliset toimenpiteet= tasainen työmäärä työryhmän jäsenillä Sitoutuneet tuntityöntekijät Tuntityöntekijöiden arvostus ja perehdyttäminen vakituisten puolesta
Kilpailu osaavista tekijöistä	Merkittävä	Kilpailukykyinen palkka Toimiva työvuorosuunnittelu Hyvän ilmapiirin ylläpito työryhmässä
Työvuoroon ei saada sijaista	Merkittävä	Riittävän sijaistyöntekijöiden verkoston varmistaminen, ja 24/7 töihin kutsuttavien työntekijöiden listan ylläpitäminen / päivittäminen Varmistetaan, että sijaislistalla työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Minna Juopperi, yksikön johtaja 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Neuvoa potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, neuvoa, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa, tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista, kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista, seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättää palveluista, tutkimuksista, hoidosta tai ajanvarauksesta, eikä tee lääketieteellisiä päätöksiä, anna toimintamääräyksiä työntekijöille, tai ota kantaa esimerkiksi siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Yhteystiedot: asiavastaavat@paijatha.fi, [+358 3 8192504](tel:+35838192504) , aukioloajat: ma,ti ja to 09:00 - 12:00 ke 09:00 - 15:00
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Neuvoa potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, neuvoa, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa, tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista, kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista, seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättää palveluista, tutkimuksista, hoidosta tai ajanvarauksesta, eikä tee lääketieteellisiä päätöksiä, anna toimintamääräyksiä työntekijöille, tai ota kantaa esimerkiksi siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Yhteystiedot: asiavastaavat@paijatha.fi, [+358 3 8192504](tel:+35838192504) , aukioloajat: ma,ti ja to 09:00 - 12:00 ke 09:00 - 15:00
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Yksikön johtaja Minna Juopperi, 044 793 7963, minna.juopperi@perhepalvelutruori.fi, Palvelujohtaja Topi Oikarainen, 0505242354, topi.oikarainen@perhepalvelutruori.fi
- Muistutusten käsittelyaika korkeintaan yksi kuukausi

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Perhepalvelut Ruori Kivirannassa laaditaan lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelma. Sijaishuoltopaikka täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa

asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Perhepalvelut Ruori Kivirannassa lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen on lapsen omaohjaajien vastuulla. Se laaditaan viipymättä lapsen sijoituksen alun jälkeisen asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen. Suunnitelma päivitetään aina asiakassuunnitelmaneuvottelun yhteydessä tai tilanteessa, jossa lapsen tilanne on muuttunut. Omaohjaajat voivat tuoda hoito- ja kasvatussuunnitelman mahdollisesti koko työryhmän käsiteltäväksi esimerkiksi viikkopalaveriin. Suunnitelman toteutumista seurataan muun muassa asiakassuunnitelmaneuvotteluissa, omaohjaajatyössä, kuukausikoosteissa ja viikkopalavereissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tallennetaan DomaCare- järjestelmään.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhdessä lapsen kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen pyritään ottamaan mukaan lapsen huoltajat. Hoito- ja kasvatussuunnitelma toimitetaan tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, jolloin hän voi kommentoida suunnitelmaa.

Viime kädessä yksikön johtaja vastaa henkilökunnan tavoitteiden mukaisesta toiminnasta suhteessa hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Jatkuva ja avoin yhteistyö sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan huoltajan tai muun asiakkaan kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa on ehdottoman tärkeää asiakkaan suotuisan kasvun ja kehityksen takaamiseksi.

Muistutusten ja kanteluiden osalta ne käsitellään toimipisteessä yhteistyössä palvelujohtajan sekä laatu päällikön kanssa määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian mutta viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaila on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Yksikön johtaja ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

Itsemääräämisoikeus

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallisuuttaan palvelujen suunnitteluun ja toteutumiseen.

Perhepalvelut Ruori Kivirannassa asiakkaan oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmaneuvotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Heille annetaan arjessa iänmukaisia vastuita liittyen arkiseen päätöksentekoon sekä omaan asiakkuuteensa. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätökset siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Lapset pääsevät vaikuttamaan arjen suunnitteluun muun muassa junnu/yhteisöpalaverissa. Lapset osallistuvat kodinhoitoon ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti aikuisen ohjauksessa. Arjessa ja omaohjaajakeskusteluissa asiakkaan on mahdollista tuoda mielipiteensä ja toiveensa esiin.

Kunnioitamme asiakkaiden yksityisyyttä ja oikeusturvaa. Emme puhu toisten asiakkaiden asioista muiden yksikön asiakkaiden tai ulkopuolisten kuullen. Jokainen yksikön työntekijä on velvollinen noudattamaan työsuhteen alussa allekirjoittamaansa salassapitosopimusta.

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jota voi sisustaa mieleisekseen omaohjaajan avulla. Koputamme aina asiakkaan oveen ennen sisään menemistä. Yksikön ulkopuolisten henkilöiden vierailusäännöt ja ajat ovat sovittu erikseen yksiköiden kesken. Yksiköissä työskentelee miehiä, sekä naisia, ja mahdollisesti sukupuolisensitiivisissä asioissa asiakkaalla on mahdollisuus valita, kumman sukupuolen edustajan kanssa asiaansa käsittelee.

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.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Rajoitustoimenpiteistä ja niiden soveltamisesta löytyy kirjalliset ohjeet Perhepalvelut Ruorin Kotisatamasta.

Rajoitustoimenpiteet

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun niiden käyttö on ehdottoman tarpeellista. Lapselle perustellaan aina rajoitustoimien käyttö mahdollisuuksien mukaan jo ennen päätöstä, ja lisäksi tilanne käydään mahdollisimman pian hänen kanssaan läpi. Lisäksi hänelle kerrotaan, miten valitus ja muutoksenhaku ovat mahdollisia.

Asiakkaille tarjotaan myös tietoa esimerkiksi lapsen oikeuksista ja niiden toteuttamisesta, jolloin heille muodostuu käsitys siitä, millaisia toimia heihin on luvallista kohdistaa.

Yksikössä on ohjeistus rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Yksikön johtaja on tehnyt rajoitustoimenpide-delegointipäätöksen. Päätökset rajoituksista arkistoidaan sähköisesti ja annetaan tiedoksi asianomaisille.

Rajoituspäätöksissä on kuvattu toiminta rajoituksen aikana. Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteistä tehty tilastot ja raportit löytyvät seuranta-asiakirjoista. Kirjaamisella ja tilastoinnilla on tärkeä merkitys arvioidessa lapsen tarvitsemaa apua ja tukea. Toistuva rajoitustoimenpiteiden käyttäminen on usein merkki siitä, että lapsi tarvitsee enemmän tukitoimia tai hoitoa.

Lapsen kanssa käydään keskusteluja häneen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden syistä ja mahdollisista vaikutuksista hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja asiakassuunnitelmaan. Jos käy ilmi, että asiakassuunnitelmaa on tarkistettava välittömästi, laitoksen johtajan tai hänen määräämänsä laitoksen hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvan henkilön on viipymättä ilmoitettava asiasta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Rajoitusten käytön yhteydessä hoito- ja kasvatushenkilökunta arvioi rajoituksen vaikutusta muihin yksikön lapsiin. Näin pyritään varmistamaan muiden lasten turvallisuus ja turvallisuuden tunne. Yksikössä on toimintaohjeet väkivaltilanteisiin. Väkivalta- ja uhkatilanteissa, sekä yleisesti kriisitilanteissa käytetään hätäkeskuksen (112) apua. Yksikössä on käytössä Securitas-hälytin, josta voidaan hälyttää turvallisuusalan ammattilaisia turvaamaan lastensuojeluyksikön asiakkaita ja henkilökuntaa. Vakituinen henkilökunta koulutetaan säännöllisesti uhka- ja vaaratilanteiden hallintaan Avekki-koulutuksilla. Yksikössä on käytössä sijaisjärjestelmä, josta tarvittaessa hälytetään lisähenkilökuntaa paikalle.

Rajoitustoimenpiteistä käydään keskustelua yksikköön sijoitettujen lasten kanssa tarkemmin Hyvän kohtelun suunnitelman laadinnan yhteydessä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Perhepalvelut Ruori Kivirannassa asiakkaat saavat elää turvallista ikätasoaan vastaavaa elämää siihen kuuluvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Aikuiset ja lapset arvostavat ja kunnioittavat toisiaan ja opettelevat osoittamaan sen käytöksellään toisilleen. Harjoittelemme hyvän ja pahan sekä oikean ja väärän tunnistamista, sekä käyttäytymistä eettisesti oikein.

Perhepalvelut Ruori Kivirannassa pitkäaikainen teema on kohtaaminen. Olemme tehneet tammikuussa 2023 – heinäkuussa 2025 lapsille kyselyn kohtaamisteemasta neljästi. Tulokset ovat kaikkien nähtävillä yksiköiden seinällä. Lisäksi palautetta kerätään sähköisellä kyselyllä, johon voi vastata. Palautetta kerätään sijoitetuilta asiakailta, heidän huoltajiltaan ja sosiaalityöntekijöiltään kaksi kertaa vuodessa sekä jakson päättyessä.

Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä välittömästi. Tilanne puretaan asianomaisten kesken mahdollisimman nopeasti ja päätetään jatkotoimenpiteistä. Mahdollinen tilanne käydään läpi lapsen ja tarvittaessa hänen huoltajiensa sekä sosiaalityöntekijän kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tilanteen läpikäymisessä huomioidaan lapsen ikätaso ja toimintakyky.

Asiakasperheitä kohdellaan kunnioittavasti. Asiakkaan kokemat epäkohdat käsitellään asiaan kuuluvalla tavalla. Työntekijän epäasiallisesta käyttäytymisestä, asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikön johtajaa. Yksikön johtaja yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa käsittelevät asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa.

Jokaisen Perhepalvelut Ruori Kivirannan 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 yksikössä.

Perhepalvelut Ruori Kivirannassa lapset osallistetaan oman arjen suunnitteluun, kirjaamiseen ja hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen. Heidät myös osallistetaan heitä itseä koskeviin neuvotteluihin ja henkilöstö toimii näissä lapsen tukena ja heidän äänensä esiintuojana.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yksikön vastuuhenkilön ja palvelujohtajan toimesta määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Tarvittaessa käsittelyyn mukaan otetaan laatupääällikkö. Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan Ruorin Laatuporttiin QR-koodin avulla. Yksikön johtaja ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa. Henkilöstö kertoo asiakkaille heidän oikeusturvakeinoistaan ja tarvittaessa myös avustaa oikaisuvaatimusten, muistutusten ja kanteluiden 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
Epäasiallisesti käyttäytyvä työntekijä	Vähäinen	Huolellisuus rekrytoinnissa Muun työryhmän palaute
Kiire	Merkittävä	Kalenteroiminen ja asiakkaiden informointi ajoissa. Kohtuu työtehtävissä Omien työtehtävien ennakointi ja suunnittelu
Ammattilaisen valta-aseman väärinkäyttö	Lievä	Työntekijöiden oman työn reflektointi ja aktiivinen pyrkimys eettiseen työskentelyyn ja vastavuoroiseen työskentelyyn Väärinkäytöksiin puututaan viipymättä
Asiakkaalle ei kerrota oikeussuojakeinoista rajoitustoimenpiteissä	Lievä	Työntekijöiden riittävä perehdytys ja riittävän koulutuksen varmistaminen Rajoitustoimenpiteiden selkeä ja yhdenmukainen dokumentointi ja lapsikohtaisen arvioinnin toteuttaminen Rajoitustoimenpiteitä ja lakia koskevien koulutusten järjestäminen työpaikalla

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. Henkilöstön kanssa tämä käydään läpi perehdytysohjelman puitteissa.

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

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syylistämättömyyden 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 ei sisälly debriefingiä, mutta tarpeen mukaisesti se ostetaan ostopalveluna 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

Työryhmän viikkopalavereissa ja kuukausittaisissa työryhmäpalavereissa käydään läpi kertyneet asiakaspalautteet, Laatuportti-ilmoitukset, mahdolliset muistutukset / kantelut sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus. Laatuportti-ilmoitusten poikkeamakäsittelyyn kuuluu kehittämistoimenpiteen luominen. Kehittämistoimenpiteelle nimetään aina vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt sekä asetetaan aikataulu, miten toimenpiteen etenemistä seurataan. Saatujen palautteiden, muistutusten / kanteluiden sekä valvontaviranomaisen antaman ohjauksen perusteella, yksikön johtajan johdolla, pohditaan mistä nämä

johtuvat ja miten näitä voidaan yksikön arjessa ja toiminnassa kehittää. Työryhmän osallistuessa tähän työskentelyyn, jalkautuu muutos yksiköiden arkeen paremmin. Työryhmien tukena on myös palvelujohtaja sekä Perhepalvelut Ruorin Laatutiimi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä pohditaan muun muassa viisi kertaa miksi- menetelmän avulla, jotta päästään poikkeaman juurisyyn käsiksi. Tärkeimpiä kehittämistoimenpiteitä ovat uudet toimintaan tarkoitetut toimitilat, dokumentoinnin laadukkuuteen panostaminen sekä henkilöstön täydennyskouluttaminen. Kehittämistoimet kirjataan Laatuporttiin sekä viikko- ja työryhmäpalaverimuistioihin. Yksikön johtaja johtaa kehittämistoimenpiteitä yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa. Aikataulu ja kehittämiseen osallistuva muu henkilöstö määrittellään kehittämistoimenpiteen mukaan.

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
Uudet toimitilat	2026	Kiinteistö-päällikkö	2026
Erityistason lastenkoti Esko 7-paikkaiseksi	2026	Yksikön johtaja	2026
Henkilöstön rekrytointi mitoituksen mukaiseksi Eskon laajentuessa	2026	Yksikön johtaja	2026

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 tiimikoukkuja. Lautupäälliköt 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.

Liite 1

HYVINVOINTIALUEIDEN SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

ETELÄ-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Elina Tikka

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh. 050 555 8553

sähköposti: elina.l.tikka@ekhva.fi

Puhelinajat ma-to klo 9–12

ETELÄ-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilas- ja sosiaalivastaavien yhteystiedot:

Marjo-Riitta Kujala

Potilasasiavastaava, YTM

Elina Puputti

Potilasasiavastaava, YTM

Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE

[Soita: +358 44 351 2818](tel:+358443512818)

Soittoaika:

ma–pe 09:00–14:00

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

HELSINKI

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma–to klo 9–11

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

[Puhelinaika ma ja to klo 9–13](tel:0405142535)

[040 514 2535](tel:0405142535)

asiavastaava@itauusimaa.fi

KAINUUN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaava
puh. 044 710 1324
sähköposti: potilasasiavastaava@kainuu.fi

Käyntiosoite:
Kainuun keskussairaala
Sotkamontie 13
87300 Kajaani

Postiosoite:
PL 400
87070 Kainuu

Sosiaaliasiavastaava

044 797 0548
ma-ti ja to klo 8-11

Voit myös lähettää viestin sosiaaliasiavastavalle Omasote-palvelun kautta.

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavan puhelinnumero (takaisinsoittopalvelu)

036 293 210

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediasviestejä).

040 629 6190

Takaisinsoittopalvelu

Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

Potilasasiavastaavan puhelinnumero (takaisinsoittopalvelu)

036 293 204

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediasviestejä).

040 629 6191

Takaisinsoittopalvelu on auki:

Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

KESKI-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puh: +358 44 723 2309

Postiosoite: Keski-Pohjanmaan keskussairaala, Mariankatu 16–20, 67200 Kokkola

KESKI-SUOMEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava

puhelin: 044 265 1080 puhelinaika: ma–to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi (suojaamaton sähköposti)

Potilasasiavastaavat

puhelin: 014 269 2600 puhelinaika: ma ja ti klo 11–15, to ja pe klo 8–12, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@hyvaks.fi

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

040 807 4756

040 807 4755

maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00, torstaisin klo 9.00–15.00

Voit lähettää potilas- ja sosiaaliasiavastaaville sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunnistenumero kenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi, kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUE

Sosiaalihuollon asiat: koko Kymenlaakso, potilasasiat: Etelä-Kymenlaakson terveydenhuollon asiat (pois lukien Kymenlaakson keskussairaala)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9-12

taija.kuokkanen@kymenhva.fi, puh. 040 728 7313

Potilasasiat: Kymenlaakson keskussairaala, yksityiset terveystalvuyritykset

Potilasasiavastaava

Kymenlaakson keskussairaala, Kotkantie 41, 48210 Kotka



marjaana.julin@kymenhva.fi, puh. 044 223 1434

Potilasasiat: Pohjois-Kymenlaakson terveydenhuollon asiat (mm. Ratamokeskus, Kymenlaakson psykiatrinen sairaala, terveysasemat)

Potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

mirja.piispa@kymenhva.fi, 0400 569 145

LAPPI

[040 506 0083](tel:0405060083)

[040 482 3584](tel:0404823584)

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse. Voit ottaa yhteyttä myös lähettämällä sähköpostia. Ethän lähetä henkilötietoja tai muuta salassa pidettävää tietoa sähköpostitse.

potilasasiavastaava@lapha.fi

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)\(ulkoinen linkki\)/](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen%20linkki)(ulkoinen%20linkki)/) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavat:

Puh: [040 504 5249](tel:0405045249), puhelinaika ma-to klo 9–11

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaavat:

Puh: 040 190 9346, puhelinaika ma-to klo 9–11

Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaavat

Puh: 06 218 1080, puhelinaika ma-to klo 9–11

Sähköposti: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite:

Pohjanmaan hyvinvointialue

Vaasan keskussairaala, A1

Hietalahdenkatu 2-4

65130 Vaasa

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8–14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Toiminnan vastuhenkilö: puh. 040-162 8706

POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Ma klo 8.30–11.30

ti-to klo 9–11

Puh. 013 330 8265

(tavoitettavissa ma–ke)

Puh. 013 330 8268

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella.

sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja.

POHJOIS-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläisen ja Rannikon alue

Palvelunumero: [040 135 7946](tel:0401357946)

Puhelinaika ma-ke klo: 9–11

Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kalajoen, Kärsämäen, Merijärven, Nivalan, Oulaisten, Pyhäjoen, Pyhäjärven, Pyhännän, Raahen, Reisjärven, Sievin, Siikajoen, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oys, Lakeuden sekä Oulunkaaren alue

Palvelunumero: [040 318 6383](tel:0403186383)

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Sosiaaliasiavastaavan palvelut Hailuodon, Iin, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Oulun, Pudasjärven, Utajärven ja Vaalan asukkaille

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oulu, Koillismaa

Palvelunumero: [040 318 5123](tel:0403185123)

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Potilasasiavastaava palvelee Kuusamon, Oulun, Pudasjärven, Taivalkosken asukkaita sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon osalta. Sekä Koillismaan alueen sosiaalipalveluiden asiakkaita.

Sosiaaliasiavastaava, Oulu

Palvelunumero: [040 135 7946](tel:0401357946)

Puhelinaika ma-pe klo: 9–11

Sosiaaliasiavastaava palvelee Oulun kaupungin alueen asukkaita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava OYS, Oys Konsti, erikoissairaanhoidon asiakkaat

Palvelunumero: [050 571 3395](tel:0505713395)

Puhelinaika ma-pe 9–11

Potilas ja sosiaaliasiavastaava palvelee OYS alueen erikoissairaanhoidon asiakkaita.

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavat

Puhelinaika arkisin kello 9–11.30, puhelin 044 461 0999

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.

Turvaposti sosiaaliasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Potilasasiavastaavat

Puhelinaika arkisin kello 9.00–11.30, puhelin: 044 461 0850

Sähköposti: potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

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

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi potilasasiavastaava.

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

asiavastaavat@paijatha.fi

Puhelin: [+358 3 8192504](tel:+35838192504)

Aukioloajat: ma, ti ja to 09:00 - 12:00 ke 09:00 - 15:00

SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava, Puhelin: 044 707 9132

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Potilasasiavastaavat, Puhelin: 02 627 6078

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): potilasasiavastaava@sata.fi

VANTAAN JA KERA VAN HYVINVOINTIALUE

Puh. [0941910230](tel:0941910230)

Puh. [0941910230](tel:0941910230)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa:

maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00

keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.



Soittoaikojen ulkopuolella voit jättää soittopyynnön tai olla yhteydessä sähköpostitse:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

VARSINAIS-SUOMI

Sosiaaliasiavastaava:

[Puhelin: 02 313 2399](tel:023132399)

Puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13-15

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)

Potilasasiavastaava:

[Puhelin: 02 313 2399](tel:023132399)

Puhelinaika: ma-pe klo 8–15.30

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla potilasasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)