

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Perhepalvelut Ruori Ystäväntie - lastenkoti Laituri & lastenkoti Kippari

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.....	5
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	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	23
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	28
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	38
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	38
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	40
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	41
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	41
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	42
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	42
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	43

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Lukkarinoja Oy
- Y-tunnus: 1738283-4
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Perhepalvelut Ruori: lastenkoti Laituri & lastenkoti Kippari
- SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.17382834.10.9
- Yhteystiedot: Ystäväntie 3 A-B, 91900 Liminka
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Lastenkoti Kippari, Jouni Teittinen 0407223080 jouni.teittinen@perhepalvelutruori.fi

Lastenkoti Laituri, Sini Manninen 0440991222 sini.manninen@perhepalvelutruori.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Lastensuojelun laitoshoido
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Perhepalvelut Ruori Ystäväntie: lastenkoti Laituri / lastenkoti Kippari Palveluja tuotetaan: Läsnäpalveluna
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Perhepalvelut Ruori Ystäväntie tuottaa lastensuojelulain (417/2007) kuntouttavaa laitoshuoltoa sijaishuoltoa niille lapsille, jotka eivät syystä tai toisesta kykene asumaan vanhempiensa kanssa tai perhehoidossa.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: Palveluyksiköissä tuotetaan systeemistä lastensuojelua, jonka toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, suunnitelmallisuus, tuloksellisuus ja

vaikuttavuus. Asiakslähtöisyys merkitsee sitä, että toiminnan sisältö ja tavoitteet rakentuvat asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja vahvuuksien mukaan. Työskentely on kunnioittavaa, keskustelevaa, ratkaisukeskeistä sekä suunnitelmallista. Toimintasuunnitelmat näkyvät nuorten yksilöllisissä hoitosuunnitelmissa ja kokonaisuutta ajatellen yrityksen vuosisuunnitelmassa. Tuloksellisuus ja vaikuttavuus merkitsevät tinkimätöntä pyrkimystä asetettuihin tavoitteisiin. Konkreettisesti nämä merkitsevät asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamista, työntekijöiden kannalta työn palkitsevuutta ja jatkuvuutta sekä yrityksen kannalta hyvää mainetta ja asiakkaiden riittävyyttä.

Asiakasmäärät: lastenkoti Laituri 7, lastenkoti Kippari 7

Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omaevalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

Palveluvastaava/yksikönjohtaja vastaa palvelun omaevalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti.

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

Ajantasainen omaevalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksiköissä toimistoissa sekä olohuoneissa.

Omaevalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omaevalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaiden ohjautuminen toiseen samankaltaiseen palveluun/ei pystytä vastaamaan tarpeisiin syystä tai toisesta	Mahdollinen	Markkinointi, yhteistyö, aiemmat onnistuneet sijoitukset, palvelun tunnettavuus hyvinvointialueella

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 osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

Yksikön sidosryhmiä ovat mm. asiakkaat sekä heidän omaisensa, sijoittajakunnat, sosiaalitoimi, valvovat viranomaiset, terveystarkastaja, koulut, terapeutit, lasten ja nuorten psykiatrian poliklinikat. Yhteistyö näiden tahojen kanssa toimii joko fyysisesti palaverien muodossa ja/tai puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Yksikön henkilökunta osallistuu asiakkaan tapaamisiin (esim. koulupalaverit, lääkärikäynnit) tarpeen vaatiessa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
 - Lastenkoti Kippari, Jouni Teittinen 0407223080 jouni.teittinen@perhepalveluruori.fi
 - Lastenkoti Laituri, Sini Manninen 0440991222 sini.manninen@perhepalveluruori.fi

Organisaatiotasoisesti on tehty valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka liitteenä on toimipistekohtaiset osiot. Organisaatiotasoiset ohjeistukset: Kriisivalmiussuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, yksintyöskentelyohje, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset.

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset: Hyvän kohtelun suunnitelma, ohjeistus rajoitustoimenpiteiden käytöstä, lääkehoitosuunnitelma, ohjeistus yksintyöskentelyn varalle, toiminta uhka- ja vaaratilanteissa, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys.

Perhepalvelut Ruori Ystäväntie tarjoaa ympärivuorokautista laitoshoidtoa, joten yksiköissä työskennellään kolmessa vuorossa. Pääsääntöisesti asumisyksikkökohtaisesti henkilöstö sijoittuu työvuoroihin seuraavasti: aamuisin 1 työntekijä, iltaisin 2-3 työntekijää ja öisin 1 työntekijä. Yksikönpäälliköt työskentelevät pääsääntöisesti virka-aikana, joka antaa mahdollisuuden esimiestyöhön. Yksikönpäälliköt merkitsevät työvuorolistalle hallintotyöajan, mikä on arjen resurssin ulkopuolella.

Toimintayksikön henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin ja henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan toteuttamalla työehtosopimuksen mukaisia työvuorolistoja sekä ylläpitämällä riittävää sijaistyöntekijöiden listaa. Henkilöstön voimavaroja ylläpidetään mahdollistamalla vapaiden työvuorotoiveiden realisointi sekä pitämällä henkilöstön sisäisiä virkistätymistapahtumia. Lisäksi huomioidaan työntekijöiden elämän tilanteita ja pyritään tukemaan niitä työvuoromuutosten avulla. Ennakoidaan ja ylläpidetään riittävää resurssia, esim. viikonloppuisin henkilöstön määrä vs. asiakkaiden määrä.

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
Äkillinen henkilöstövaje	Mahdollinen riski, vaikuttavuus kohtalainen	Yksiköissä on käytössä sijaisrinki sekä päivystäjä äkillisiin poissaoloihin.
Asiakasmuutokset	Mahdollinen riski, vaikuttavuus kohtalainen	Yksiköiden arjessa panostetaan arjen sujuvuuteen sekä ennakointiin.
Äkillinen kriisi (sähkökatko, tulipalo, vesikatko, ulkopuolinen uhka)	Mahdollinen riski, vaikuttavuus kohtalainen	Kriisivalmiussuunnitelma, riittävä perehdytys sekä varautuminen.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupaukset:

- Kehitämme jatkuvasti toimintaamme huomioiden kunkin laitousyksikön lasten tarpeet ja henkilöstön osaamisen.
- Koulutamme työntekijöitämme ehkäisemään ja tunnistamaan laitoshoidon epäkohtia ja ottamaan niitä puheeksi.
- Olemme sitoutuneita ehkäisemään kaikenlaista lasten kaltoinkohtelua laitoshoidossa. Haluamme olla vahvistamassa lasten turvallisuustaitoja ja kykyä luoda turvallisia ihmissuhteita aikuisiin ja lapsiin.
- Raportoimme ajantasaisesti kaikki laitoshoitoon liittyvät poikkeamatilanteet

- Olemme sitoutuneita siihen, että laitoshoidon sijoitetut lapset saisivat oman yksilöllisen tilanteensa ja tarpeensa edellyttämää tukea.
- Perehdymme hyvinvointialuekumppaneidemme kanssa tekemiimme sopimuksiin ja sitoudumme noudattamaan niissä olevia vaatimuksia.
- Haluamme olla luomassa eettisesti kestävää ja lapsen edun mukaista laitoshoidoa.
- Ymmärrämme, että parasta mahdollista laitoshoidoa tehdään yhdessä eri osapuolten kanssa kunnioittaen eri osapuolten näkemyksiä ja mielipiteitä.
- Uskomme siihen, että lapsen kohtaaminen ja välittävän vuorovaikutussuhteen luominen lapseen auttaa lasta kuntoutumaan parhaalla mahdollisella tavalla
- Ristiriitatilanteissa pyrimme löytämään ratkaisuja
- Pohdimme jokaisen lapsen paikkatiedustelun yhteydessä sitä, pystymmekö tarjoamaan lapsen ja hänen tilanteensa kannalta parhaan mahdollisen vaihtoehdon laitoshoidolle.
- Kannamme vastuamme ilmoittaa epäkohdista ja huolen aiheista lapsen tilanteessa lapsen sijoituskuntaan siten, että tarjoamme tilanteeseen ratkaisuja.
- Teemme hyvää ja monipuolista yhteistyötä lasten verkostojen kanssa.
- Tuemme lasta harrastamaan, muodostamaan kaverisuhteita ikäisiinsä ja saamaan onnistumisen kokemuksia päivähoiton, esiopetuksen ja koulunkäynnin aikana. Huomioimme kaikessa toiminnassamme lapsen osallisuuden. Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa.
- Emme tue ja auta lasta vain tässä hetkessä, vaan pyrimme yhteistyössä eri tahojen kanssa siihen, että lapsella on tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun.
 - Yhteistyössä lapsen verkoston kanssa asetamme ja seuraamme lapsen tilanteessa asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään paikallisen palo- ja pelastusviranomaisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan paikallista pelastusviranomaista. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät toimitilatarkastukset. Henkilökunta kertaa alkusammutus- ja ensiaputaitoja säännöllisesti. Poikkeuksellisen vakavissa väkivaltatilanteissa hälytämme poliisin. Sosiaalityöntekijän pyynnöstä yksikön henkilökunta voi saada poliisilta myös muuta virka-apua. Toimintayksikkö huolehtii oman yksikkönsä poistumisturvallisuusselvityksen sekä pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta sekä siitä, että tarvittavat muut turvallisuusselvitykset ja niihin liittyvät toimenpiteet ovat tehtyinä. Yksikkö huolehtii omalta osaltaan, että henkilöstö on koulutettu pelastussuunnitelman edellyttämällä tavalla ja että henkilökunnalla on voimassa olevat tarvittavat pelastus- ja turvallisuuskoulutukset. Yksikkö huolehtii, että palo- ja pelastautumisvalmiutta pidetään yllä säännöllisillä koulutuksilla ja harjoituksilla. Yksiköllä on myös sisäisen ja ulkoisen uhan varalle kirjalliset turvallisuusohjeet.

Sijaisia otetaan tarpeen mukaisesti äkillisiin poissaoloihin, sovittuihin vuosilomiin ja esim. vanhempainvapaan mahdollistamiseen. Sijaisten hankinnassa huomioidaan yksikön tilanne ja asiakasmäärä. Perhepalvelut Ruori Ystäväntiellä on sijaislista, jota pidetään ajan tasalla. Perhepalvelut Ruori Ystäväntiellä on käytössä esimiespäivystys äkillisen asiakas- tai työturvallisuuden vaarantumista aiheuttavien tilanteiden varalta. Yksikönpäälliköt sekä erityisohjaajat päivystävät vuoroviikoin yöaikana sekä viikonloppu- ja pyhäaikoina vuorokauden ympäri.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruori Ystäväntien toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia. Perhepalvelut Ruori Ystäväntie –kokonaisuus sijaitsee Limingassa kahdessa erillisessä kiinteistössä, lastenkoti Kippari (A-talo) ja lastenkoti Laituri (B-talo). Talot ovat yksikerroksisia. Yhteisessä käytössä on molemmilla yksiköillä omat keittiöt, olohuone, useampi wc sekä kylpytilat. Laiturin yksikössä on myös monikäyttöinen peli/oleskeluhuone, jonka saa rajattua liukuovella muista yhteisistä tiloista. Jokaisella asiakkaalla on käytössä oma huone, joka on valmiiksi sisustettu ja kalustettu peruskalustein. Ovet ovat lukittavissa ja avattavissa sisäpuolelta ja ulkopuolelta avaimella. Asiakkaalla on aina mahdollisuus sisustaa huonettaan. Laiturin puolella on itsenäistymishuoneet, jotka on rajattu väliseinällä omaan siipeen. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi pitkään poissa.

Sovitusti yksiköissä voi vierailla asiakkaan läheisiä ja ystäviä ja mahdollisuuksien mukaan myös yön yli vierailuja voidaan järjestää. Tällöin läheiset majoittuvat asiakkaan huoneeseen, tai mikäli yksikössä on vapaita huoneita, voidaan vierasmajoitus järjestää myös näihin huoneisiin.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveellisuuden liittyvien riskien hallinta on osa jokapäiväistä toimintaa. Jos havaitaan poikkeama liittyen yksikön tilojen terveellisuuden (kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus), tehdään siitä poikkeamailmoitus Laatuporttiin. Työn

riskien arviointi suoritetaan kerran vuodessa, jolloin käsitellään myös työhön ja toimintaan vaikuttavat terveyshaitat. Toimitilojen kuukausitarkastuksessa ja turvallisuuskävelyillä kiinnitetään huomiota myös terveysriskeihin.

Terveysturvallisuusviranomainen on tehnyt tarkastuksen Perhepalvelut Ruori Ystäväntielle 2023.

Palotarkastaja on tehnyt säännönmukaisen tarkastuksen Ystäväntien kiinteistöihin kesäkuussa 2025.

Yksiköissä on käytössä viikkopalaverit ja lisäksi yksiköissä järjestetään noin kerran kuukaudessa pidempi henkilökuntapalaveri, jossa käydään läpi yksikön sisäisiä asioita liittyen yksikön toimintaan ja työhyvinvointiin. Kerran kuukaudessa pidetään työnohjaus ulkopuolisen vetäjän järjestämänä. Työntekijöillä on oikeus työterveyspalveluihin ja mm. työpsykologin tapaamisiin.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Jouni Teittinen (jouni.teittinen@perhepalvelutruori.fi p. 0407223080)

Sini Manninen (sini.manninen@perhepalvelutruori.fi p. 0440991222)

Palveluntuottajan tietosuojavastaava:

Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

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

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

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

Tietosuojaa-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 hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemislä.

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

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

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

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

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

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

Perhepalvelut Ruori on tehnyt päätöksen olla luovuttamatta hallussa olevia tietoja kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille Ruorin kumppaneille. Jos jokin ulkopuolinen taho tuottaa

henkilötietojen käsittelyyn liittyviä palveluita, kyseisen tahon kanssa tulee tehdä sopimus, jossa määritellään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät molempien osapuolten velvoitteet.

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

Perhepalvelut Ruori vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Yksiköissä on tallentavat kameravalvonnat, ulkona kamerat kuvaavat kiinteistöjen ulko-ovien ympäristöä sekä ulkoa niitä kulmia, joita on muuten haastavaa valvoa. Kaikki kamerat ovat yhtä aikaa käytössä. Ilmoitus kameravalvonnasta on kiinteistön ulkopuolella ja kaikkia asiakkaita on informoitu kameravalvonnasta. Kameravalvonnan tarpeellisuus on perusteltua niin asiakasturvallisuuden, kuin työturvallisuuden kannalta tarkasteltuna. Yksikössä ei kuvata sisätiloissa. Tallennettu materiaali on

vain vastuuhenkilöiden tarkasteltavissa. Kameravalvonnassa noudatetaan henkilötietolakia 1999/523.

Asukashuoneiden ikkunoissa on käytössä kulunvalvontaan ikkunahälyttimet, jotka antavat yksikön puhelimeen hälytyksen, mikäli ikkuna aukeaa. Myös yksiköiden ulko-ovissa on kulunvalvonnan hälyttimet. Kulunvalvonta-hälytykset kytketään päälle vain yöajaksi. Yksiköissä on käytössä hälytysnappi, jota painamalla hälytetään toisen yksikön henkilökuntaa paikalle.

Perhepalvelut Ruori Ystäväntien 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. Ystävällisesti niiden toteutumisesta vastaa:

- Jouni Teittinen (jouni.teittinen@perhepalvelutruori.fi p. 0407223080)
- Sini Manninen (sini.manninen@perhepalvelutruori.fi p. 0440991222)

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.

Kaikkea asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista ohjaa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja

potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tilaaja on sopimukseen perustuvassa toiminnassa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Toiminnassa muodostuvat potilas- ja asiakasasiakirjat ovat Tilaajan asiakirjoja. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä viranomaisen (ostaja) asiakirjojen käsittelyssä säädetään. Tilaaja päättää asiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla sekä ratkaisee henkilötietojen tarkastuspyynnöt sekä virheidenkorjauspyynnöt.

Asiakastietoreksisterinä Ystäväntiellä on DomaCare. Palveluntuottajana ja teknisenä ylläpitäjänä toimii Invian Oy. DomaCare-järjestelmään tallennetut tiedot sijaitsevat Invian Oy:n turvapalvelimella. Turvapalvelimen fyysisestä (laitteistotason) ylläpidosta vastaa UpCloud Oy. Palvelinkeskus täyttää kansallisen turvallisuusauditointikriteeristön (KATAKRI) vaatimukset ja hyödyntää uudenaikaisia menetelmiä korkean toimintavarmuuden ja saavutettavuuden takaamiseksi. Asiakasjärjestelmään tallennetut tiedot varmuuskopioidaan säännöllisesti Invian Oy:n toimesta. Kaikki asiakastiedot ja varmuuskopiot sijaitsevat Suomessa.

Jokainen käyttäjä kirjautuu DomaCare-asiakastietojärjestelmään henkilökohtaisella käyttäjätunnuksellaan ja salasanaan. Käyttäjien oikeustasot on pääkäyttäjän toimesta asetettu siten, että he näkevät vain tehtävänsä kannalta välttämättömät tiedot. Tietojen lisäys-, muokkaus-, ja katselutoiminnot kirjautuvat automaattisesti käyttölokiin, josta ne voidaan jälkikäteen todentaa. Työsuhteen päättyessä tunnukset poistetaan käytöstä. Liikennöinti turvapalvelimen ja DomaCare-asiakasohjelmistojen välillä hoidetaan käyttäen salattua yhteyttä. Salausmenetelmänä käytetään Secure Sockets Layer (SSL) -protokollaa, joka on yleisesti käytössä luottamuksellisten tietojen käsittelyssä (mm. verkkopankkisovelluksissa). Tallennetut tiedot ovat salassa pidettäviä. Toiminnassa syntyneet asiakirjat arkistoidaan aina tilaajan voimassa olevan tiedonohjaussuunnitelman mukaisessa järjestyksessä. Sopimuksen voimassaoloaikana syntyneet asiakirjat toimitetaan viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa ostopalvelu- tai muun toimeksiantosopimuksen päättymisestä Tilaajan arkistoon, ellei toisin ole sovittu. Asiakirjat tulee toimittaa Tilaajan vaatimassa muodossa. Näitä ovat yleensä kirjattu kirje tai turvasähköposti. Yksikköön ei jää asiakkaan asiakirjoja. Asiakaskirjausjärjestelmästä poistetaan asiakkaan tiedot ja paperiset asiakirjat laitetaan tietoturvajätteeseen.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omaavalvonnan kokonaisuutta. Tietosuojaseloste on nähtävillä toimintayksikön ilmoitustaululla.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa työntekijän perehdytystä. Kirjaamiseen on olemassa myös ohjeistus. Jokainen työntekijä on omassa vuorossaan vastuussa asianmukaisista kirjauksista.

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva

Kaikessa henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan seuraavia yleisiä periaatteita:

- lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
- käyttötarkoitussidonnaisuus
- tietojen minimointi
- täsmällisyys
- säilytyksen rajoittaminen
- eheys ja luottamuksellisuus

Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan hyväksytyjä käytösääntöjä ja tietoturvaohjeita sekä osallistumaan tietoturvaperehdytykseen vähintään kerran vuodessa.

Tietoturvan toteutumista vastaa jokainen tietoja, tietojärjestelmiä ja tietoverkkoja käyttävä käyttäjä tai ylläpitäjä. Yksikönpäällikkö on vastuussa siitä, että jokainen työntekijä omassa yksikössään tuntee tietoturvallisuuden perusperiaatteet sekä osaa toimia poikkeus- ja uhkatilanteissa. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan tietoturvallisuuteen liittyvistä uhista, puutteista ja väärinkäytöksistä välittömästi tietoturvavastaavalle tai omalle esihenkilölleen.

Yksikön vastuuhenkilö tai vastuuhenkilön nimittämä henkilökuntaan kuuluva työntekijä perehdyttää uuden työntekijän henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyen. Perhepalvelut Ruorin intrassa on erillinen henkilötietojen käsittelyohje ja muita käytännön ohjeita tietoturvaan liittyen, joita henkilöstö noudattaa ja joihin heidät perehdytetään.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille

vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittavatartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Epidemia-aikoina tai infektiota sairastavan lapsen hoidossa hygieniatasoa nostetaan perustasosta ja huomioidaan viranomaisten, mm. THL:n suositukset infektio tartuntojen ehkäisemiseksi. Yksiköissä on koko ajan tarpeeksi suojavarusteita.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Tärkeintä hygieniakäytännöissä ovat päivittäiset käytännöt ja puhtaudesta huolehtiminen.

Ystäväntien yksiköiden siivouksesta ja puhtaudesta huolehtii yksikön kasvatushenkilöstö yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen. Puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta huolehtiminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Asiakkaat pesevät itse pyykkinsä ja saavat siihen tarvittaessa apua ja ohjausta. Oman huoneensa nuoret siivoavat itse viikoittain. Jokaisella nuorella on myös kerran viikossa keittiövuoro, joka tarkoittaa pöydän kattamista, ruoan esille laittoa sekä keittiön siisteydestä huolehtimista yhdessä työntekijän kanssa

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Sini Manninen, p. 0440991222, sini.manninen@perhepalvelutruori.fi
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Sini Manninen, p. 0440991222, sini.manninen@perhepalvelutruori.fi
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): Sini Manninen, p. 0440991222, sini.manninen@perhepalvelutruori.fi

- 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.)

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

- yksikönpäälliköt sekä lääkevastaavat

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

- yksikönpäälliköt sekä lääkevastaavat

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym.

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen varmistetaan siten, että kyseisten apuvälineiden ja laitteiden hankinta, ohjaus, seuranta ja huolto tapahtuu aina terveydenhuollon ohjaamana ja kouluttamana.

Tarvittaessa laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään aina Laatuporttiin sekä laitteiden ja tarvikkeiden tarjoajalle.

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
Henkilöstön lääkeosaaminen	Riski vähäinen, vaikutus kohtalainen	Työvuorosuunnittelu, riittävän koulutuksen sekä lupien hankkiminen työntekijöille
Lääkkeiden kirjaaminen	Riski mahdollinen, vaikutus vähäinen	Perehdytys ja muistuttaminen, varmistuslistat, lääkevastaavat vuorossa

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.

Henkilöstön määrä määräytyy asiakaspaikkojen mukaan suhteessa 1:1. Laki sosiaalialan ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) määrittää henkilöstön ammatilliset kelpoisuusvaatimukset. Yksiköt ovat 7-paikkaisia, joten vakituista henkilökuntaa yksikkökohtaisesti on vähintään seitsemän, yksikönpäällikkö mukaan luettuna.

Perhepalvelut Ruori Ystäväntiellä kahden asumisyksikön kokonaisuudessa työskentelee kaksi erillistä työryhmää. Henkilöstörakenne on seuraava: yksikönpäällikkö, erityisohjaaja, ohjaajat. Vakituisten henkilöstön koulutukset ovat: sosionomi AMK, lähihoitaja, nuoriso- ja yhteisöohjaaja sekä lasten- ja nuorten erityisohjaaja. Osalla henkilöstöstä on lisäkoulutuksia esimerkiksi päihde- ja mielenterveystyöhön. Suurimmalla osalla henkilöstöstä on lisäkoulutusta traumatietoiseen työotteeseen, sekä MAPA® (Management of Actual or Potential Aggression) toimintamalliin, joka on suunniteltu haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisyyn ja hallintaan.

Perhepalvelut Ruori Ystäväntie tarjoaa ympärivuorokautista laitoshoidtoa, joten yksiköissä työskennellään kolmessa vuorossa. Pääsääntöisesti asumisyksikkökohtaisesti henkilöstö sijoittuu työvuoroihin seuraavasti: aamuisin 1 työntekijä, iltaisin 2–3 työntekijää ja öisin 1 työntekijä. Yksikönpäälliköt työskentelevät pääsääntöisesti virka-aikana, joka antaa mahdollisuuden esimiestyöhön. Yksikönpäälliköt merkitsevät työvuorolistalle hallintotyöajan, mikä on arjen resurssin ulkopuolella.

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

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. Perhepalvelut Ruorin palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaitovaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Uuden henkilöstön rekrytointi on julkista ja yhtenä sisäisenä periaatteena on, että avoimet tehtävät ovat aina myös sisäisesti haettavissa. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla.

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan perustason tutkinto. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä/Suosikista tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

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

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

Työtyytyväisyyttä mitataan Ruorissa kaksi kertaa vuodessa toteutettavalla Henkilöstöpulssikyselyllä ja kerran vuodessa toteutettavalla henkilöstökyselyllä. Tulokset käydään läpi Tuloksista arjen toimintaan -mallilla koko organisaatiossa ja tulosten pohjalta 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:

- Jouni Teittinen (jouni.teittinen@perhepalvelutruori.fi p. 0407223080)
- Sini Manninen (sini.manninen@perhepalvelutruori.fi p. 0440991222)

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 riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sijaisten saaminen	Riski mahdollinen, vaikutus kohtalainen	Rekrytointi, päivystyskäytännöt
Henkilöstön osaaminen	Riski mahdollinen, vaikutus vähäinen	Lisäkoulutukset, opiskelujen mahdollistaminen esim. työvuorosuunnittelulla

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
 - Jouni Teittinen (jouni.teittinen@perhepalvelutruori.fi p. 0407223080)
 - Sini Manninen (sini.manninen@perhepalvelutruori.fi p. 0440991222)
- Alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue p. 086690600. Lisäksi Pohteen verkkosivuilla voi asioida chatin tai videovastaanoton avulla.

- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:

lastenkoti Kippari yksikönpäällikkö Jouni Teittinen
(jouni.teittinen@perhepalvelutruori.fi p. 0407223080)

lastenkoti Laituri yksikönpäällikkö Sini Manninen
(sini.manninen@perhepalvelutruori.fi p. 0440991222)

Perhepalvelut Ruori laitospalveluiden palvelujohtaja Topi Oikarainen
topi.oikarainen@perhepalvelutruori.fi p. 0505242354

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Asiakassuunnitelman laatimisvastuussa on aina sosiaalityöntekijä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa. Lapsen hoito ja palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, 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.

Asiakassuunnitelmaan on kirjattava asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän tietää millaisiin toimenpiteisiin viranomainen hänen asiassaan mahdollisesti ryhtyy. Asiakkaan on tiedettävä myös ne vaihtoehtoiset toimintatavat, joita viranomaisella asiassa mahdollisesti on, sekä se, millä tavoin hänen on itsensä meneteltävä toimiakseen asiakassuunnitelmassa esitettyjen tavoitteiden ja siinä

asetettujen edellytysten mukaisella Tavalla. Asiakassuunnitelma sekä hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen huoltajalle ja lapselle. Asiakassuunnitelmasta sijoitetulla lapsella on mahdollisuus nähdä, mitä hänen kotijaksoistaan ja muusta yhteydenpidosta läheisiin on sovittu ja mihin palveluihin ja tukeen hänellä on oikeus. Asiakassuunnitelma on lähetettävä aina myös sijaishuoltopaikalle tiedoksi lapsen tarpeen mukaisen sijaishuollon järjestämiseksi. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne asiat, joita sijaishuollon laitoshoidon tai arviointijakson aikana pyritään arvioimaan ja joihin pyritään vaikuttamaan. Arvioinnin aikana selvitetään lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joiden avulla perhettä voitaisiin mahdollisesti parhaiten tukea. Suunnitelma laaditaan yhdessä sosiaalityöntekijän, palveluntuottajan sekä asiakkaan kanssa. Ystävällisellä sijoituksen alusta alkaen otamme huomioon jokaisen asiakkaan lähtökohdat ja rakennamme hoito- ja kasvatussuunnitelman niiden pohjalte yhteistyössä asiakkaan lähiverkoston kanssa. Kasvatushenkilöstön velvollisuus on perehtyä asiakkaiden asiakassuunnitelmiin.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Sijaishuollossa laaditaan lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelma asiakassuunnitelman pohjalta. 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. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa ja sitä varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Suunnitelma on kaikkien lasta hoitavien työntekijöiden luettavissa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti tiimipalavereissa, sekä omaohjaajan ja yksikönpäällikön välisissä keskusteluissa. Suunnitelma päivitetään vähintään asiakassuunnitelmaneuvottelun yhteydessä, mutta tarpeen mukaan useamminkin. Suunnitelma päivitetään aina, mikäli lapseen on jouduttu kohdistamaan lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Aloitus-, väli- ja lopetuspalaverit järjestetään yhteisesti sovittuina ajankohtina. Alku- ja välipalaverissa sovitaan yhteisesti asiakassuunnitelman sisällöstä. Asiakkaan kanssa työskentelevät ohjaajat laativat suunnitelmaa sekä rakentavat palvelulle toimintamallia siitä, miten työskentelyssä tavoitteiden mukaisesti edetään. Yksikönpäällikkö ja erityisohjaaja perehdyttävät muut työntekijät hoito- ja

kasvatussuunnitelman käyttöönottoon ja toteuttamiseen arjessa. Omaohjaaja osallistuu palaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu asiakassuunnitelman/hoido- ja kasvatussuunnitelman toteutus ja arviointi. Viime kädessä yksikönpäällikkö vastaa henkilökunnan tavoitteiden mukaisesta toiminnasta suhteessa lapsen yksilölliseen 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.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluun 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 vastuuta 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 rakenteisiin ja suunnitteluun mm. Lasten/nuorten viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Kaikissa palveluissa aikuiset huolehtivat kotitöistä ja ruoanlaitosta yhdessä lasten kanssa. 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 salassapitosopimusta, joka allekirjoitetaan aina työ sopimusta tehdessä. Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jota voi sisustaa sovitusti mieleisensä aikuisen avulla. Koputamme aina asiakkaan oveen ennen sisään menemistä.

Vierailusäännöt ja ajat on sovittu erikseen yhteisön kesken. Yksiköissä työskentelee miehiä ja 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 intranetistä. 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. Yksikönpäällikkö on tehnyt rajoitustoimenpide- delegointipäätöksen, ketkä saavat käyttää päätösvaltaa rajoitustoimenpiteiden osalta.

Perhepalvelut Ruori Ystäväntiellä käytössä olevat Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet:

- Liikkumisvapauden rajoittaminen
- Henkilökatsastus
- Henkilötarkastus
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Yhteydenpidon rajoittaminen
- Omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen
- Kiinnipitäminen
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen

Rajoitustoimista tehdään aina kirjallinen päätös, joka annetaan/lähetetään tiedoksi asiakkaalle, asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä huoltajalle. Säännökset määrittävät sen, mitä ei voida pitää hyväksyttävänä hoito- ja kasvatustoimena. Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen merkitsee

puuttumista lapsen perus- ja ihmisoikeuksiin. Perus- ja ihmisoikeussäännökset edellyttävät, että rajoitustoimenpiteiden käyttäminen perustuu täsmällisiin ja tarkkarajaisiin laissa määriteltyihin edellytyksiin. Rajoitustoimet on aina kirjattava ja kirjallinen päätös tehtävä. Kirjaamisella turvataan toimenpiteiden käytön seuranta ja valvonta. Kirjaamisella on tärkeä merkitys arvioitaessa lapsen tarvitsemaa apua ja tukea. Toistuva rajoitustoimenpiteiden käyttäminen on usein merkki siitä, että lapsi tarvitsee enemmän tukitoimia tai hoitoa. 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. Lapsen kanssa on keskusteltava ja perusteita avattava häneen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden syistä ja mahdollisista vaikutuksista hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja asiakassuunnitelmaan. Ystäväntiellä tiedotetaan lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää aktiivisesti.

Rajoitusten käytön yhteydessä hoitohenkilökunta arvioi rajoituksen vaikutusta muihin talon asiakkaisiin. Ensisijaista on varmistaa muiden asiakkaiden turvallisuus ja turvallisuuden tunne. Yksikössä on toimintaohjeet väkivaltatilanteisiin sekä riskikartoitus tehtynä. Väkivalta- ja uhkatilanteissa, sekä yleisesti kriisitilanteissa käytetään hätäkeskuksen (112) kautta apua. Ystäväntien kokonaisuudessa on käytössä yksikköjen välinen hätäpainike, jonka avulla hätätilanteissa apua voi pyytää toisesta yksiköstä. Vakituinen henkilökunta koulutetaan säännöllisesti uhka- ja vaaratilanteiden hallintaan. Yksikössä on käytössä päivystysjärjestelmä, jonka avulla tarvittaessa hälytetään lisähenkilökuntaa paikalle. Päivystyksestä vastaavat pääsääntöisesti yksikönpäälliköt ja erityisohjaajat.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida viipymättä epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä välittömästi. Tilanne puretaan asianomaisten kesken mahdollisimman nopeasti ja päätetään jatkotoimenpiteistä. Mahdollinen tilanne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa sekä vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa viipymättä tapahtuman jälkeen. Tilanteen läpikäymisessä huomioidaan asiakkaan ikätaso ja toimintakyky. Mahdolliset valitukset osoitetaan suullisesti tai kirjallisesti vastuuhenkilölle eli yksikönpäällikölle, joka käsittelee asian kohtuullisen ajan kuluessa. Mikäli asiakas on tyytymätön yksikön toimintaan, on hänellä mahdollisuus ilmaista tyytymättömyytensä omalle sosiaalityöntekijälle ja/tai sosiaaliasiamiehelle. Asiakasperheitä kohdellaan kunnioittavasti. Asiakkaan kokemat epäkohdat käsitellään asiaan kuuluvalla tavalla. Työntekijän epäasiallisesta käyttäytymisestä, asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikönpäällikköä. Yksikönpäällikkö yhdessä oman esihenkilönsä kanssa käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja reagoi siihen tarvittavalla vakavuudella. Jokaisen Perhepalvelut Ruorin 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.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Lastenkoti Kippari ja lastenkoti Laituri toimivat erillisinä asumisyksikköinä, joten hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat on tehty erillisinä.

Lastenkoti Kippari: Laadittu Tammikuu 2023 Päivitetty viimeksi 15.1.2025.

Lastenkoti Laituri: Laadittu 15.10.2023 Päivitetty viimeksi 15.1.2025.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisessä:

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden osallisuutta tuetaan aktiivisesti. Nuorille laaditaan yksilölliset viikko-ohjelmat, joiden laatimiseen nuori osallistuu yhdessä ohjaajan kanssa. Viikko-ohjelman tarkoituksena on huomioida asiakkaan osallisuus ja yksilöllisyys sijaishuollossa. Nuorten osallisuutta ja yksilöllisyyttä tuetaan myös tiiviillä omaohjaajatyöskentelyllä ja siihen kuuluvilla keskusteluilla.

Viikoittaisissa yhteisöpalavereissa nuoret pääsevät vaikuttamaan yksikön yhteisöllisiin asioihin, kuten ruokalistaan ja aktiviteetteihin, sekä nuoret voivat esittää toiveita mm. yksikön sääntöihin. Yhteisöpalaverit ja niissä käsitellyt asiat kirjataan DomaCareen.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Kaikki muistutukset, kantelut tai valvontapäätökset huomioidaan yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä. Yksikönpäällikölle osoitettujen muistutusten käsittely alkaa välittömästi, ja tavoiteaika muistutuksen kokonaiskäsittelylle on yksi kuukausi. Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä palvelujohtajan sekä laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

Perhepalvelut Ruorin asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Jos asiakas ilmaisee, ettei hän ole saanut hyvää palvelua ja kohtelua, tilanne on pyrittävä selvittämään ja ratkaisemaan asiakkaan ja asianomaisen työntekijän kesken mahdollisimman pian. Asiakkaalla on oikeus saada asialliset ja perustellut vastaukset kysymyksiinsä. Jos asiaa ei saada asiakasta tyydyttävällä tavalla selvitettyksi, asiakasta on neuvottava muistutuksen tekemisessä.

MUISTUTUKSEN PROSESSIKUVAUS

- Asiakas haluaa antaa toimintaa koskevan moitteen, jonka käsittelystä hän haluaa kirjallisen selityksen, joten häntä on ohjeistettava muistutuksen ja kantelun tekemiseen.
- Muistutukset tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti. Asiakkaalle voi antaa muistutuslomakkeen, mutta ensisijaisesti ohjataan tekemään Laatuporttiin QR-koodin avulla.
- Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Esimerkiksi lapset voivat tehdä muistutuksen myös suullisesti. Muistutuksen voi tehdä myös lapsen huoltaja tai edunvalvoja.
- Suullisen muistutuksen kirjaa vastaanottanut henkilö Laatuporttiin muistutukseksi.
- Muistutuksen saapumisesta tiedotetaan välittömästi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijää.
- Muistutuksista tulee aina tiedottaa esihenkilöä ja laatujohtajaa, jotka tekevät arvion kuka tekee ja allekirjoittaa vastineen.
- Muistutus tulee käsitellä mahdollisimman nopeasti, viimeistään neljän viikon kuluessa.
- Muistutusta koskeva asia tai tapahtuma käydään läpi asianomaisen työntekijän kanssa ja keskustelusta tehdään kirjallinen yhteenveto Laatuporttiin.
- Muistutukseen annetaan asianmukainen vastaus kirjallisesti, josta käy muun ohella ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu.
- Muistutuksesta ja sen sisällöstä annetaan kirjallinen selvitys lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (esim. tuloste Laatuportista).
- Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.
- Muistutukset ja niihin tehdyt selitykset käsitellään koko tiimin kanssa.
- HUOMIOITAVAA
- Muistutuksen tietoja ei säilytetä osana lapsen asiakasasiakirjoja.

- Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon
- liittyvästä kohtelustaan valvoville viranomaiselle (Aluehallintovirasto tai Valvira).
- Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään.

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 laatupäällikkö. 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
Omaohjaajan pitkä poissaolo	Riski mahdollinen, vaikutus kohtalainen	Ennakointi, sijaisen nimeäminen, erityisohjaajan työpanos
Asiakkaan oma passiivisuus	Riski mahdollinen, vaikutus kohtalainen	Omaohjaajan ja koko työryhmän työpanos, yksilöllinen työskentely

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen

epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

Asiakaspalautteet kerätään kaksi kertaa vuodessa Perhepalvelut Ruorin toimintatapojen mukaisesti. Asiakaspalautteet annetaan verkossa ja ne on laadittu asiakasystävälliseksi. Asiakaspalautteet käydään läpi työyhteisöpalaverissa ja työryhmässä suunnitellaan, kuinka saatuihin palautteisiin reagoidaan yksikön arkea suunnitellessa.

Reklamaatioissa asianosaisille toimitetaan kirjallinen vastine, jossa selvitetään tehtävät toimenpiteet, joihin reklamaation osalta ryhdytään. Viranomaisen antamiin selvityspyyntöihin vastataan viivytyksettä ja annetun määräajan puitteissa. Yksikön vastuuhenkilö yhdessä oman esihenkilönsä kanssa käsittelee viranomaisten antamat epäkohtahuomautukset tai korjaavien toimenpiteiden ohjaukset. Tarvittaessa käsitelty asia tuodaan myös organisaation ylimmälle johdolle tiedoksi. Tarpeenmukaisesti organisaatiotasolla laaditaan uudet ohjeistukset. Uudet toimintaohjeet tai muutokset saatetaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilöiden kautta yksiköiden työryhmiin ja päivitetään dokumentit yhteiseen kansioon teamsiin. Henkilökuntapalavereista tehdään pöytäkirja, mikä laitetaan toimistoon esille. Muuttunut toimintatapa tiedotetaan henkilöstölle ja kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmässä yleiselle keskustelualueelle. Yksikköön sijoitetuille lapsille sekä heidän huoltajilleen asia tiedotetaan omaohjaajien kautta tai (lapsille) yhteisesti yhteisöpalaverissa. Yhteistyötahoille ja asiakkaiden verkostolle tiedotetaan asiat kirjallisesti, sähköisesti tai puhelimitse. Perhepalvelut Ruorin päällikötasolla käsitellään säännöllisesti yhteenvetoja palautteista ja poikkeamista sekä niiden pohjalta tehdyistä toimenpiteistä. Asiakaspalautteet käsitellään puolivuositain ja toimitetaan myös pyydettyä tilaajille ja asiakkaille.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Laatuporttiin. Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen

tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan, tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen mukaan joko organisaatio, esihenkilö- tai työntekijätasolla. Toimenpiteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan vaikuttavuutta. Jos havaitaan, että toimintaprosessia on syytä muuttaa tapahtuman takia, tehdään päätös tästä ja informoidaan tästä koko henkilökuntaa, kirjataan muutos yksikön menettelyohjeisiin. Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa asiasta esihenkilöään. Asiakkaita tiedotetaan mahdollisista toiminnan muutoksista tai sovitusta käytänteistä tarpeen mukaan, yksikönpäällikön ohjeistamana.

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
Lääkehoidon kokonaisuus; riittävän osaamisen varmistaminen, vastuiden jakaminen, puitesopimusten noudattaminen.	2025-2026	Yksikönpäälliköt sekä palvelujohtaja	Yksikön päälliköt sekä palvelujohtaja

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä palvelujohtajan

tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana tiimikokouksia. Laatupäälliköt koostavat kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti palveluiden johtotiimeihin käsiteltäväksi sekä kvartaaleittain palveluliiketoiminnan johtotiimiin. Puolivuositain poikkeamia seurataan johtoryhmätasolla osana johdon katselmusta. Riskien laatua ja määrää seurataan sekä laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan Ruorin johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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