

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

perhehoito ja avopalvelut

Joensuu

Sisällys

Lukijalle

Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

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	10
2. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	10
3. Palveluyksikön omaevalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	13
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	20
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	24
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	27
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	28
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	29
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	29
5. Omaevalvonnan seuranta ja raportointi	30
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	30
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	31

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

-
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Ruori, Itä-Suomi, Joensuu
- SOTERI-rekisteröintinumero:
1.2.246.10.34876748.10.6 (perhehoito)
1.2.246.10.34876748.10.12 (avopalvelut)
- Yhteystiedot: Torikatu 33 D 81, 80100 Joensuu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot.

Joensuun palveluyksikön ja perhehoidon vastuuhenkilö: Hanne-Mari Artika hanne-mari.artika@perhepalvelutruori.fi 044 2426600

Avopalvelujen vastuuhenkilö: Leena Lehtimäki leena.lehtimäki@perhepalvelutruori.fi 044 9015 210

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
 - **Lastensuojelun jälkihuolto**
Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta (2131)
 - **Tehostettu perhetyö**
Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta (2131)
 - **Perhetyö (D46)**
 - **Lapsiperheiden kotipalvelu (D45)**
 - **Ammatillinen tukihenkilöpalvelu**
Lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut (2181)
 - **Tuetut- ja valvotut tapaamiset sekä valvotut vaihdot** Perheoikeudelliset palvelut (2191)

(Luokitus on Aura-palveluluokituksen, soteri-asioinnin palvelualakuvauksen mukainen)

- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Perhepalvelut Ruori Oy, Joensuun toimipiste
- Palveluja tuotetaan: asiakkaiden kotiympäristössä, lähi- ja etäpalveluna.

- Palveluyksikön toiminta-ajatus:

PERHEHOITO

Perhepalvelut Ruori tarjoaa vahvasti tuettua perhehoitopalvelua, jossa keskeistä on yhteisön ja moniammatillisen tiimin tarjoama asiantuntijatuki sijaisperheille.

Perhehoitopalvelun tavoitteena on antaa lapselle turvallinen, kestävä ja hänen tarpeidensa mukainen sijaishuollon ratkaisu niin kauan, kuin lapsi sitä tarvitsee. Perhehoidon tuen avulla edesautetaan perhehoitajia kehittämään valmiuksiaan, tiedostamaan perhehoitotehtävänsä vaatimukset ja velvollisuudet sekä jaksamaan tehtävässään. Tukityön kokonaisuus muodostuu mm. säännöllisistä tukitapaamista ja ryhmätyönohjauksesta, täydennyskoulutuksista ja perhehoidon vapaiden sijaishoidosta. Rinnakkainen vanhemmuus sekä lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen tukeminen ja myönteinen tunnistaminen ovat Perhepalvelut Ruorin perhehoitopalvelun keskiössä.

Perhehoidon tukityö on jaettu vankkaan tukeen sekä perustukeen. Tukityö suunnitellaan ja toteutetaan puitesopimusten sekä perheen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tukityötä toteuttaa pääasiassa perheelle nimetty perhehoidon ohjaaja sekä tarpeen mukaisesti sosiaalityöntekijä ohjaajan työparina.

LAPSEN JA VANHEMMAN VÄLISET TUETUT- JA VALVOTUT TAPAAMISET SEKÄ VALVOTUT VAIHDOT

Perhepalvelut Ruori Oy järjestää tarpeen mukaan lapsille ja vanhemmille tuettuja- ja valvottuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja viranomaisen päätöksen tai asiakassuunnitelman mukaisesti. Tapaamisten tarkoitus on turvata lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu. Tavoitteena on tukea lapsen ja häntä tapaavan vanhemman suhdetta turvallisessa ympäristössä lapsen kasvu ja kehitys huomioiden.

PERHETYÖ/TEHOSTETTU PERHETYÖ

Perhepalvelut Ruori Oy tarjoaa hyvinvointialueille sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista perhetyötä ja tehostettua perhetyötä, joka suuntautuu perheen omaan kotiin. Perhetyö ja tehostettu perhetyö on muutokseen tähtäävää työskentelyä, joka kohdistuu koko perheeseen ja jossa tavoitteet asetetaan yhdessä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. Perhetyön tavoitteena on tukea vanhemmuutta, ohjata vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa, tukea arjenhallinnassa ja vuorovaikutustaidoissa sekä ehkäistä perheen syrjäytymistä. Luottamuksellisessa ja ammatillisessa suhteessa vahvistetaan aktiivisesti perheen omia voimavaroja ja toimintakykyä. Perhetyössä vahvistetaan perheen jäsenten välistä myönteistä vuorovaikutusta sekä vuorovaikutussuhteita.

AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ

Perhepalvelut Ruorin ammatillinen tukihenkilötoiminta on sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaista ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä, jota tarjotaan asiakkuuksissa oleville lapsille ja nuorille.

Työskentely on tavoitteellista ja suunnitelmallista lapsen tai nuoren yksilöohjausta, jonka tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea lasta elämän eri osa-alueilla. Työskentely pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Palvelua toteutetaan yhteistyössä lapsen, lapsen vanhempien sekä muiden lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavien asianomaisten kanssa. Työskentely on yhteistyötä lapsen muun viranomais- ja hoitoverkostojen kanssa. Lasta tuetaan hänen omassa toimintaympäristössään. Lapsi saa ohjausta ja neuvontaa myös koulunkäyntiin ja harrastuksiin.

JÄLKIHUOLTO

Perhepalvelut Ruori tarjoaa lastensuojelulain mukaisia nuoren itsenäistymisen tuen palveluita lapsikylän perhehoidossa tai muussa sijaishuoltopaikassa sijoitettuna olleille nuorille.

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

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

Perhepalvelut Ruori Oy Joensuu, perhehoito

Tukityössä syvennetään perhehoitajan valmiuksia sekä perhehoitajan ja lapsen välistä kiintymyssuhdetta. Tukityötä tarjotaan perheen tarpeiden mukaisesti. Tarjoamme täydennyskoulutuksia ja työnohjausta perhehoitajille, sekä järjestämme sijaishoitajan lapsille perhehoitajien vapaiden ajaksi. Tukityötä tekee pääasiassa perhehoidon ohjaaja sekä sosiaalityöntekijä tarvittaessa työparina.

Tukityöntekijä luo luottamuksellisen suhteen perhehoitajiin, lapsiin ja lapsen vanhempiin ja kulkee perhehoitajien rinnalla heidän tekemässään vaativassa kasvatustehtävässä. Tukityössä vahvistetaan perheen voimavaroja, ja annetaan myönteistä palautetta. Otamme puheeksi perhehoidossa ilmeneviä epäkohtia. Nostamme lapsen edun ja näkökulman keskusteluun. Olemme avoimia yhteistyökumppaneita. Olemme aktiivisesti mukana keskustelemassa lapsen ja perheen tilanteesta sekä tukityöstä. Järjestämme säännöllisesti lasten ja nuorten osallisuusryhmiä sekä perheiden yhteisiä virkistystapahtumia. Tuetaan ja mahdollistetaan perhehoitajien vertaistoimintaryhmiä Perhepalvelut Ruorin tiloissa.

Perhehoidon palvelussa seurataan työskentelyn vaikuttavuutta eri tavoin. Keräämme palautetta säännöllisesti perhehoitajilta, sosiaalityöntekijöiltä, lapsilta ja lasten vanhemmilta. Laadimme hoito- ja kasvatussuunnitelmat sekä kausikoosteet sovitusti.

Perhepalvelut Ruori Oy Joensuu, lapsen ja vanhemman väliset tuetut- ja valvotut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

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

Tuettu tai valvottu tapaaminen perustuu lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai oikeuden antamaan päätökseen tapaamisista ja tapaamispaikasta. Sopimuksessa tai päätöksessä on määritelty tarkemmin tapaamisen kesto, sisältö ja tarpeet/rajoitukset, esimerkiksi vanhemman puhalluttamisesta. Joensuun toimipisteessä järjestetään myös osana perhehoidon tukityötä toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa oleville lapsille ja heidän vanhemmilleen tuettuja ja valvottuja tapaamisia ja niistä sovitaan asiakassuunnitelma palaverissa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä sopii lapsen vanhempien kanssa tarkemmin tapaamisen keston, sisällön ja tarpeet/rajoitukset.

Jos tapaaminen ei toteudu lapsen edun mukaisesti ja turvallisesti, se voidaan keskeyttää valvojan päätöksellä. Tapaamisessa voidaan käyttää tulkkia, mikäli valvojalla ja vanhemmalla on eri äidinkieli.

Joensuun tapaamispaikkatila on kodinomainen kolmio, jossa vanhemmalla ja lapsella on käytössään keittiö-, lepo- ja leikkitilat. Tapaamispaikka sijaitsee Perhepalvelut Ruori Oy:n Joensuun toimiston välittömässä läheisyydessä. Valvotun tapaamisen kesto on 1–2 tuntia kerrallaan. Tuettujen tapaamisen kesto 1-4 tuntia kerrallaan. Tapaamisia järjestetään joustavasti viikon jokaisena päivänä sosiaalityöntekijän päätöksen mukaisesti.

Valvotuissa tapaamisissa ohjaaja on koko tapaamisen ajan näkö ja kuuloetäisyydellä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa ohjaaja on lapsen ja vanhemman saatavilla ja käytettävissä. Valvoja tarjoaa vanhemmalle ja lapselle ohjauksellista tukea tapaamisen aikana. Tavoitteena on lapsen ja vanhemman välisen turvallisen suhteen rakentuminen ja ylläpitäminen. Tapaamiset suunnitellaan ennakoon yhdessä vanhemman ja sosiaalityöntekijän kanssa huomioon otettavista asioista. Yhdessä sovitaan, onko paikalla yksi vai kaksi valvojaa. Vanhemmalle, lapselle ja sosiaalityöntekijälle tarjotaan aina mahdollisuutta tulla tutustumaan ennakoon tapaamispaikkatilaan ja työntekijään. Tapaamiset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tapaamisen valvojalla on ammattihenkilölain (817/2015) mukainen sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto.

Perhepalvelut Ruori Oy Joensuu, perhetyö ja tehostettu perhetyö

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

Perhetyön tavoitteena on tukea vanhemmuutta, ohjata vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa, antaa tukea arjenhallintaan ja vuorovaikutustaitoihin sekä ehkäistä perheen syrjäytymistä. Työskentely on luottamuksellista ja ammatillista. Perhetyössä vahvistetaan aktiivisesti perheen omia voimavaroja ja toimintakykyä. Perhetyöllä tuetaan myönteistä vuorovaikutusta ja myönteisiä vuorovaikutussuhteita vanhemman ja lapsen sekä kaikkien perheenjäsenten välillä.

Perhetyön tavoitteet, tapaamisten tiheys ja kesto räätälöidään aina asiakassuunnitelmaneuvoittelussa perheen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Taustatyöryhmäämme kuuluu perhehoidon moniammatillinen tiimi, jolla on lapsen kasvun ja kehityksen sekä lastensuojelun sosiaalityön tuntemusta.

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 36 §:n mukainen avohuollon tukitoimi.

Tehostettua perhetyötä tarvitaan, mikäli lapsella on erityistä suojelun tarvetta ja lastensuojelun asiakkuus. Taustalla saattaa olla monia vakavia ja pitkään jatkuneita ongelmia, kuten perheen sisäisen vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteiden muodostumisen häiriöitä, perheristiriitoja, sosiaalisia käytöshäiriöitä, psyykkisiä tai neuropsykiatrisia pulmia tai kriisitilanteita.

Tehostetussa perhetyössä työskennellään sekä kunkin perheenjäsenen kanssa erikseen että koko perheen kanssa. Työskentelyllä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Vanhempien voimavaroja tuetaan ja vahvistetaan yhdessä perheen kanssa sekä edistetään lapsen hyvinvointia ja turvallista arkea.

Tehostettu perhetyö on viikoittaista, jopa useita kertoja viikossa tapahtuvaa ja kuukausia kestävää intensiivistä työskentelyä koko perheen kanssa. Tehostetun perhetyön taustatyöryhmänä toimii perhehoidon moniammatillinen tiimi, joka on käytettävissä reflektointiin ja konsultaatioon tarvittaessa.

Perhetyötä voidaan käyttää tukena perheen kotiutuessa ympärivuorokautisesta perhekuntoutuksesta, mikäli perheen arvioidaan tarvitsevan vielä tukea kotiin siirtymisen jälkeen. Perhepalvelut Ruori Oy:n Kuopion toimintayksikössä tuotetaan ympärivuorokautista perhekuntoutusta. Joensuun perhetyön tiimillä on mahdollisuus suunnitellusti ja sovitusti tehdä yhteistyötä Kuopion perhekuntoutusyksikön tiimin kanssa.

Perhetyöstä dokumentoidaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään lapsikohtaisesti. Sovituin väliajoin laaditaan kausikooste sekä työskentelyn lopuksi yhteenveto kuvatusta työskentelystä.

Perhetyötä toteuttaa Perhepalvelut Ruorin siihen erikseen resursoitu henkilöstö, jolla on tukenaan lapsikylän moniammatillinen työyhteisö sekä lähiesihenkilön tuki. Perhetyötä tekevällä työntekijällä on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto. Joensuun toimipisteessä perhetyöntekijöillä on kahden sosiaalityöntekijän sekä valtakunnallisesti erityistyöntekijän (psykologi, perheterapeutti) konsultatiivinen tuki. Perhetyön henkilöstö perehdytetään

asianmukaisesti työtehtäviinsä. Henkilöstön perehdytyksen tukena on Perhepalvelut Ruorin sisäinen perehdytysohjelma Kipparikoulu. Henkilöstön osaamista pidetään yllä säännöllisin koulutuksin ja työnohjauksin.

Perhepalvelut Ruori Oy Joensuu, ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillinen tukihenkilö on luotettava aikuinen, joka yhdessä laadittujen tavoitteiden mukaisesti ohjaa lasta tai nuorta löytämään mm. omat vahvuudet, kiinnostukset ja innostuksen aiheet. Työskentelyn tavoitteena on tukea lapsen tai nuoren myönteistä kehitystä, vahvistaa toimintakykyä sekä arjenhallinnan taitoja. Työskentelyssä vahvistetaan lapsen minäkuva ja toiveikkuutta. Tukihenkilö työskentelee tiiviisti lapsen verkoston kanssa vahvistaen verkoston roolia lapsen tai nuoren elämässä.

Tukihenkilö tapaa asiakasta tämän omista luontaisista toimintaympäristöissä. Tapaamiset ovat ennalta sovittuja ja säännöllisiä. Tapaamisten intensiteetti, kesto sekä toteutustavat sovitaan yhdessä asiakkaan, tämän perheen ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa aloitusneuvottelussa. Tukihenkilön antama tuki voi olla esim. keskustelua, tukemista koulunkäyntiin liittyvissä asioissa, arjen asioiden harjoittelua, sosiaalisten taitojen vahvistamista, asiakkaan itsenäistymisen tukemista, lapselle mielekkäisiin harrastuksiin tai tarpeen mukaisiin palveluihin ohjaamista. Työskentely on tiivistä yhteistyötä lapsen perheen, verkoston ja hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa.

Palvelua toteuttavat ohjaajat, joiden koulutustaso on vähintään alalle soveltuva perus- tai korkeakoulututkinto.

Perhepalvelut Ruori Oy Joensuu, lastensuojelun jälkihuolto

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

Nuori on aktiivisesti mukana suunnittelemassa, arvioimassa ja dokumentoimassa tehtyä jälkihuollon työtä. Nuorta osallistetaan toimintaan, jotta työskentelystä saadaan nuoren näköistä ja hänen tarpeitaan vastaavaa. Panostamme hyvään yhteistyösuhteeseen nuoren kanssa sekä mahdollistamme tukityön joustavasti nuoren arjen aikataulut huomioon ottaen.

Työskentelyssä vahvistetaan nuoren mahdollista olemassa olevaa verkostoa sekä luodaan yhdessä uutta verkostoa nuoren tueksi. Tärkeää on, että nuori saa mahdollisuuden käsitellä omaa sijaishuollon polkuaan osana elämäntarinaansa sekä saa tukea oman lähiverkoston

kohtaamiseen turvallisten aikuisten tukemana ja ohjaamana. Jälkihuollossa olevan nuoren hyvinvointia ja valmiuksia ohjataan, seurataan ja arvioidaan seuraavissa asioissa: psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi, aikuisen tuki ja ohjaus, nuoren ja hänen läheistensä välinen suhde, sosiaaliset verkostot, opiskelu ja työelämävalmiudet, yhteiskunnalliset taidot, raha-asiat ja asuminen sekä ravitsemus.

Perhepalvelut Ruori Oy Joensuu, lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelua järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna pääasiassa perheen omassa kodissa. Perheen luona työskentelevät laissa säädettyjen kelpoisuusvaatimusten täyttävät ohjaajat, jotka ovat perehtyneet palvelulle asetettuihin ja perhekohtaisiin työskentelyn tavoitteisiin. Kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden haasteisiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Tärkeää on, että palvelun sisältö vastaa perheen tuen ja avun tarvetta.

Palvelu tarkoittaa asumiseen, hoitoon, huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen ja arjenhallintaan kuuluvia tehtäviä ja niissä avustamista. Palvelu voi sisältää lasten- ja kodinhoitoa sekä apua kodin ulkopuoliseen asiointiin. Työskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista, jossa on mukana kuntouttavia elementtejä. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla, mallintamalla, rinnakkain tekemällä ja mallintamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen hallintaa esimerkiksi päivärytmiin, perushoitoon ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa.

Palvelua toteuttavat ohjaajat, joiden koulutustaso on vähintään alalle soveltuva perus- tai korkeakoulututkinto.

- Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Toimintaperiaatteet pohjautuvat Perhepalvelut Ruori Oy:n ja SOS-Lapsikylä säätiön yhteisiin arvoihin: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.

Toimintaperiaatteet ja toiminnan viitekehys muodostuu dialogisuudesta, ammatillisuudesta, kiintymyssuhdeperustaisuudesta sekä terapeuttisuudesta. Näiden lisäksi toimintaa ohjaavat Myönteinen tunnistaminen ja PLACE-asetus. Näitä valmiuksia tukevat esimerkiksi täydennyskoulutukset, säännölliset työnohjaukset sekä perhekohtaiset- ja yksilötapaamiset.

- Asiakasmäärät:
Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Sosiaalialan muut palvelut:
- Toimeksiantosuhteisen perhehoidon tukipalvelu: 40 paikkaa.
- Ammatillinen tukihenkilötoiminta: 5 paikkaa
- Perhetyö - lapsiperheet: 5 asiakaspaikkaa

- Perhetyö - lapset/nuoret: 5 asiakaspaikkaa
- Lastensuojelun jälkihuolto -lapset/nuoret: 5 asiakaspaikkaa
- (ei tällä hetkellä lastensuojelun jälkihuoltoa)
- Avomuotoinen perhekuntoutus - lapsiperheet: 5 asiakaspaikkaa
- (ei tällä hetkellä avomuotoista perhekuntoutus toimintaa)
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue, Pohjois-Savon Hyvinvointialue, Etelä-Savon Hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

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

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

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksikön toimitiloissa Torikatu 33, 80100 asunnoissa D 81, D 73 ja B 37 näkyvällä paikalla.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

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

	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perhehoito/tukiperhepalvelut: Perhehoitajia ei ole riittävästi. Perhehoitajaperheet eivät ole lapsen tarpeisiin sopivia.	Perhehoito paikkaa odottavien palvelujen oikea-aikaisuus ei toteudu, jonka vuoksi perheiden tilanteet ehtivät kriisiytymään. Sopivien perheiden puuttuessa vaikutuksia on myös palvelun kysyntään. Perhehoitoa tarvitseva lapsi saattaa joutua odottamaan pitkään sopivaa perhettä, joutua kauaksi omasta lähiverkostostaan tai perhehoidon puuttuessa päädytään laitossijoitukseen. 3 (asteikolla 1-5)	Sopivien perheiden löytäminen tehokkaan markkinoinnin ja rekrytoinnin avulla. Rekrytointia tehdään toimipisteessä suunnitelmallisesti (markkinoinnin vuosikello).
Avopalvelut: Ei kyetä vastaamaan perhetyön ja tukihenkilöpalvelun kysyntään riittävän nopeasti.	Asiakkaat jäävät odottamaan palvelun aloittamista. Perheissä tilanteet saattavat kriisiytyä, eikä palvelu ole enää oikea-aikaista tai riittävää. 2 (asteikolla 1-5)	Asiakkuuksien tilanteita seurataan tiimissä tiiviisti viikoittain ja muutoksiin reagoidaan nopeasti.

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.

Lähetämme sosiaalityöntekijälle kirjalliset kausikoosteet puitesopimuksen mukaisesti tai muutoin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovitusti kustakin palvelusta. Yhteistyötä tehdään kaikissa palveluissa usein lasten- ja nuorten psykiatrisen tai neurologisen poliklinikan tai osaston kanssa. Yhteistyötä tehdään avopalveluissa usein myös päivähoidon, koulun ja neuvolapalvelujen kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Hanne-Mari Artika, palveluvastaava, 044 242 6600 hanne-mari.artika@perhepalvelutuori.fi

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

Työntekijöillä on puitesopimusten vaatimat koulutukselliset pätevyudet ja osaaminen, joten poikkeustilanteissa tai pitkissä poissaoloissa työntekijäjärjestelyjä palvelujen välillä voidaan tehdä tiimin sisällä. Itä-Suomen alueella Kuopio-Savonlinna-Joensuu toimitaan tiiviissä yhteistyössä ja tukea poikkeustilanteissa on saatavilla koko alueelta. Tarvittaessa henkilöstövajetilanteessa voidaan rekrytoida ja käyttää tuntityöntekijöitä. Henkilöstömuutoksista ilmoitetaan puitesopimuksen mukaisesti hyvinvointialueelle.

Perhepalvelut Ruori Oy on laatinut toimintaohjeen äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi. Ohje koskee palveluliiketoiminnassa tehtävää välttämätöntä asiakaspalvelutyötä, jotta turvataan henkilöstömitoitus ja laadun toteutuminen kaikissa tilanteissa. Pitkien sairaspöissaolojen vuoksi tukityössä tai palveluissa olevista katkoksista ilmoitetaan aina välittömästi asiakkaalle ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tuossa yhteydessä neuvotellaan ja sovitaan siitä, kuinka poissaolon aikana palvelut järjestetään.

[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

	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perhehoito ja avopalvelut: Työntekijöiden pitkien poissaolojen vaikutukset palvelujen toteutumiseen ja saatavuuteen.	Oikea-aikaisuus palveluissa ei toteudu ja perheiden tilanteet saattavat kriisiytyä. 2 (asteikoilla 1-5)	Koko Itä-Suomen alueen työntekijäresurssia tarkastellaan ja pyritään järjestämään palvelujen jatkuvuus. Avopalveluissa käydään asiakaskohtaiset neuvottelut palvelujen järjestämisestä poissaolon aikana esim. sijaisjärjestelyjen mahdollisuudesta.
Perhehoito: Ennakoimattomat muutokset perhehoitajilla, josta seuraa lapsen hoitosuhteen katkeaminen.	Katkennut tuki- tai hoitosuhde on lapselle suuri menetys. 2 (asteikolla 1-5)	Luottamukselliset suhteet perheisiin, joka auttaa asioiden keskustelemissa ja muutostilanteessa suunnitelman laatimisessa. Tehostettu ja yksilöllinen tuki varmistetaan perhehoitoperheille näissä tilanteissa perheen tarpeiden mukaisesti. Perhehoidossa lapselle riittävän vahva yksilöllinen tuki varmistetaan.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta palvelun laadusta vastaavat kaikki Ruorin työntekijät. Turvallisuuden ja laadun varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Perhehoidossa ja tukiperhepalveluissa palvelun laatua ja tasavertaisuutta varmistetaan SHQS-laatusertifikaatin mukaisilla ulkoisilla ja sisäisillä auditoinneilla.

Riskienhallinnan prosessin toimintatavoista on sovittu, jonka avulla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienarviointi toiminnassa on säännöllistä ja suunnitelmallista. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain.

Työntekijöiden tehtävänä on havainnoida riskejä ja tuoda ne esille. Esihenkilön tehtävänä on arvioida riskit. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Perhepalvelut Ruori Oy:ssä seurataan ja kerätään aktiivisesti laatupoikkeamia ja läheltä piti-tilanteita. Poikkeamat kirjataan ja käsitellään organisaation ohjeistuksen mukaisesti sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Laatupoikkeamien teon ohjeistus on osana työntekijän perehdytystä. Kaikilla työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista. Ilmoituksen voi tehdä työntekijä tai asiakas. Poikkeamaraportointi on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamia kerätään mm seuraaviin osa-alueisiin liittyen: asiakasprosessi, asiakasturvallisuus, palo- ja toimitilaturvallisuus, tietoturva- ja tietosuoja, työturvallisuus. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus ja asiakkailta on mahdollisuus tehdä muistutus. Kerromme asiakkaille oikeudesta muistutusmenettelyyn.

Laatulupauksemme:

- Tarjoamme parasta mahdollista palvelua yhteistyössä eri toimijoiden kanssa lasten hyvän turvallisen kasvun ja kehityksen takaamiseksi.
- Perhepalvelut Ruorin työntekijä osallistuu lapsen asiakassuunnitelmanneuvotteluihin ja tekee aktiivista yhteistyötä perheiden ja viranomaisverkoston kanssa.
- Toimimme asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sovittujen tavoitteiden mukaisesti.
- Tarjoamme perheille ja lapsille heidän tilanteensa ja tarpeidensa edellyttämää tukea ja palvelua.
- Lähtötilanteesta riippumatta luotamme lapsen ja perheen mahdollisuuksiin kuntoutua. Tuomme näkyväksi lapsen ja aikuisen välisessä suhteessa tapahtunutta kehitystä. Vahvistamme dialogisuutta käyttäen työskentelymenetelminä myönteistä tunnistamista ja PLACE-asennetta.
- Puutumme havaitsemiimme epäkohtiin ja otamme ne rohkeasti puheeksi. Pyrimme omalla avoimella työskentelyllä luomaan luottamuksellista suhdetta perheisiin sekä yhteistyökumppaneihin.
- Mikäli lapsen vointi tai olosuhteet vaativat lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen varmistamiseksi sellaista sijaishuoltoa tai palvelua, mitä ei voida toteuttaa nykyisessä perheessä tai olosuhteissa, otamme sen puheeksi asianosaisten kanssa ja pohdimme eri vaihtoehtoja aina yhdessä.
- Noudatamme hyvinvointialueiden kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia.
- Keräämme palautetta organisaation ohjeiden mukaisesti eri palveluissa ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta.
- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa. Tuemme perhehoitajia ja asiakasperheitä lapsen oman elämänhistoriansa käsittelyssä yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruori Oy:n Joensuun toimipisteen toimitilat sijaitseva kolmessa eri kerrostaloasuinhuoneistossa osoitteessa: Torikatu 33 D 81, D 73 ja B 37 80100 Joensuu. Talossa on hissi ja tilat ovat esteettömät. Talo on rakennettu 2014. Toimitilat on vuokrattu.

Asunnoissa on kolme huonetta, keittiö sekä wc/pesuhuone/sauna. Asunnoissa D 81 (3. krs) ja D 73 (2. krs.) sijaitsevat toimistotilat henkilöstölle. B 37 (3. krs.) asunto toimii neuvottelu-, kokous- ja tapaamisasuntona

(tuetut- ja valvotut tapaamiset). Asiakkaat ja vierailijat käyttävät tilaa B 37. Asunnon B 37 varustus ja turvallisuustekijät on huomioitu lapsille ja perheille soveltuvaksi.

Toimitiloissa on käytössä toimistotyöskentelyssä tietokoneet, näytöt ja tulostin. Asunnoissa on myös normaalit kodin varustukseen kuuluvat koneet ja laitteet (astianpesukone, pyykinpesukone, mikro, keittiönpienlaitteet). Henkilökunta huolehtii laitteiden turvallisuudesta ja opastaa käytössä.

Pesuaineet säilytetään huolellisesti niille varatuilla paikoilla lukollisessa kaapissa. Muita kemiallisia aineita ei yksikössä ole. Asuntojen avaintenluovutus ja hallinta on toimipisteen esihenkilöllä. Toimistokäyttöön tarkoitetussa asunnossa on tietoturvasäiliö.

Toimitiloissa on tehty työpaikkaselvitys työterveyshuollon toimesta 26.2.2024. Tilat todettiin terveellisiksi, toimiviksi ja tarkoituksen mukaisiksi. Asuintaloon on laadittu pelastussuunnitelma ja yksikköön kriisivalmiussuunnitelmat ne ovat jokaisessa asunnossa nähtävillä. Pelastussuunnitelmasta ja kriisivalmiussuunnitelmasta löytyvät yhteystiedot vika- ja poikkeustilanteissa. Asunnoissa on opasteet pelastusreitistä ja jälkivalaistut poistumiskyltit ovat asunnoissa sekä ensiapu- ja alkusammutusvälineet (sammutuspeitto).

Palvelua annetaan pääsääntöisesti lapsen ja perheiden kotiympäristössä ja heidän omassa luontaisessa toimintaympäristössään. Avopalveluissa tehdään pääsääntöisesti kotikäyntityötä. Ammatillisen tukihenkilön työ suuntautuu pääsääntöisesti lapsen harrastus- ja vapaa-ajan vietto ympäristöihin. Perhehoidossa tukityötä tehdään perhehoitajien kotona. Tapaamisasuntoa käytetään tuettujen ja valvottujen tapaamisten lisäksi viranomaisneuvotteluihin sekä asiakasperheiden, perhehoitajien ja tukiperheiden tapaamisiin. Tila toimii myös perhehoidossa työnohjaustilana sekä perhehoitajien ja tukiperheiden valmennustilana.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava 044 242 6600 hanne-mari.artika@perhepalvelutuori.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalvelutuori.fi 033 728 9507

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 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 todennäköisestl aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

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

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on

lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.

- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

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

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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



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

Perhepalvelut Ruorin tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2025 tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluvastaava Hanne-Mari Artika.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Jatkuvuuden hallinnan pääpaino on ennaltaehkäisyssä. Poikkeamat pyritään ehkäisemään mm. tietoturvan hallintamallin mukaisella vuosittaisella IT-riskiarvioinnilla ja riskienhallinnalla.
- ICT-infrastruktuuripalvelut tuotetaan vikasietoisina, ensisijaisesti SaaS-palveluina, ja tietoturva varmistetaan sopimusehdoin.
- Päätelaitteita hallitaan keskitetysti; ajantasaisuus ja päivitykset hoidetaan hallintatyökaluilla. Keskitetty hallinta kattaa tietokoneiden lisäksi mobiililaitteet (laajennus tehty vuonna 2024).
- Verkkolaitteet ovat keskitetyn hallinnan ja valvonnan piirissä.

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Tietoturvapoikkeamien hallinnasta on laadittu erillinen ohje, joka on hyväksytty käyttöön tietoturva- ja tietosuojatiimissä 05/2023. Ohjeen avulla varmistetaan poikkeamien riittävä ja asianmukainen käsittely, dokumentointi ja viestintä sekä varmistetaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden torjuntaan, yleisiin hygieniakäytäntöihin ja sairauspoissaoloihin asiat käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Toimipisteessä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Hygieniasta pitää huolta omalta osaltaan jokainen työntekijä. Yhdyshenkilönä infektioiden ja

sairauspoissaoloissa on toimipisteen esihenkilö. Ohjausta pandemia- tai epidemiatilanteissa saadaan Pohjois-Karjalan Hyvinvointialueelta. Työterveyshuolto toteuttaa organisaation tarjoamat rokotteet.

Käsihygieniasta työntekijät pitävät huolen toimistossa työskenneltäessä, kotikäyntityössä ja siirtymisissä niin, että käsihygienian ylläpitotarvikkeet ovat saatavilla. Sairaana jäädään kotiin. Työntekijöillä on henkilökohtaisessa käytössä oleva tietokone ja puhelin, joten etätyöskentely on myös tarvittaessa mahdollista. Työntekijämme ohjaavat ja neuvovat asiakasperheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Mikäli perheissä on tarttuva tauti, arvioidaan aina tilannekohtaisesti palvelun toteutustapa (esim. etäyhteys, puhelu tai tapaamisen siirtäminen toiseen ajankohtaan).

Toimistotilojen sekä tapaamisasunnon siivouksesta huolehtii ulkopuolinen siivousyritys. Kyseisten tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Taloyhtiössä on toimiva jätehuolto. Tartuntavaarallisia jätteitä ei toimipisteessä ole eikä niitä käsitellä.

Perhehoitajat kodin hygieniasta. Tarvittaessa perhehoitajat voivat saada ja hyödyntää tukityöntekijän ohjausta ja neuvontaa. Tukityöntekijät toteuttavat säännöllisesti tukikäyntejä perhehoitoperheisiin. Käyntien yhteydessä huomioidaan kodin lapsiturvallisuuteen. Tarvittaessa hygieniakäytänteet tai lapsiturvallisuuteen liittyvät asiat otetaan puheeksi perheiden kanssa tehtävässä työssä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Lääkehoitosuunnitelma ei koske perhetyötä eikä ammatillista tukihenkilöpalvelua. Perhehoidon osalta noudatetaan organisaation lääkehoitosuunnitelmaa. Ohjausasiakirja. (4.5.2022) sekä THL:n turvallinen lääkehoito-opasta (2021).
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Toimipisteessä ei ole lääkehoitoa, joten läkehoidon vastuuhenkilöä ei ole tarpeen nimetä.
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): Toimipisteessä ei ole lääkehoitoa, joten läkehoidon vastuuhenkilöä ei ole tarpeen nimetä.
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten läkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): Osaaminen varmistetaan perhehoidon osalta ohjauksellisesti tukityössä organisaation lääkehoitosuunnitelman ja THL:n turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma ei koske perhetyötä eikä ammatillista tukihenkilöpalvelua.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Toimipisteessä ei ole lääkinnällisiä laitteita, joten vastuuhenkilöä ei ole nimetty.

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Toimipisteessä ei ole lääkinnällisiä laitteita, joten vastuuhenkilöä ei ole nimetty.

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*

	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perhehoito ja avopalvelut: kausikoosteiden, tapahtumakoosteiden ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien tallentaminen omalle koneelle ennen salatun sähköpostin lähettämistä.	Riski poistuu Kanta-palveluun siirtymisen myötä. 1 (asteikolla 1-5)	Kantapalveluihin siirtyminen ratkaisee tietoturvariskin. Tieto poistetaan heti koneelta, kun salattu sähköposti on lähetetty. Tietokoneille ja ohjelmiin kirjautuessa on eri salasanat ja niitä käytetään tietoturvaohjeiden mukaisesti. Yksikössä kerrataan tietosuoja- ja tietoturvakoulutus vähintään vuosittain.
Avopalvelut: Erityisesti yksin asiakkaiden kotona työskentelyssä on riski väkivallan kohtaamiseen tai epäasialliseen käyttäytymiseen.	2 (asteikolla 1-5)	Ohjeet on laadittu yksintyöskentelystä sekä riskejä arvioidaan aktiivisesti työskentelyn eri vaiheissa yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa. Ennaltaehkäisy ja ennakointi on kotiin vietävissä palveluissa tunnistettu merkittäväksi turvallisuustekijäksi.
Perhehoito, avopalvelut: Mahdollisuus salatun sähköpostin toimittamisesta väärään sähköpostiin	1 (asteikolla 1-5)	Tarkistetaan sähköpostiosoite huolellisesti. Tehdään poikkeamailmoitus sekä informoidaan asianosaiset, jos virhe tapahtuu.

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 Joensuun toimipisteessä on seitsemän henkilöä. 5,8 työntekijää suorittavassa työssä ja yksi esihenkilötyössä palveluvastaavana.

Toimeksiantosuhteinen perhehoito:

1,6 sosiaaliohjaaja

1 sosiaalityöntekijä

1 sosiaalityöntekijä, palveluvastaava

Perhetyö, tehostettu perhetyö:

1 sosiaaliohjaaja

Ammatillinen tukihenkilöpalvelu:

1 ohjaaja

Tukiperhepalvelu:

1 ohjaaja (palvelusta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma)

Ei alihankintana vuokrattua työvoimaa. Tuntityöntekijöitä rekrytoidaan tarvittaessa. Tuntityöntekijöitä koskevat samat osaamis- ja pätevyysvaatimukset kuin vakituaisessa tai määräaikaisessa työsuhteessa olevilla.

Rekrytoinneissa perhehoidon, tukiperhepalvelun ja perhetyön ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteen korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Ammatillisen tukihenkilötyön koulutusvaateena on perustason ammattitutkinto.

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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava/lähiesihenkilö.

Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava varaa hänelle riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena esihenkilöllä on lista perehdytettävistä asioista ja uuden työntekijän kanssa listasta voidaan muodostaa aikataulutettu suunnitelma.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvaluus 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
- tietoturvaluus ja tietosuoja
- yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta valtakunnallisen palvelukohtaisen täydennyskoulutus suunnitelman (keskitetty koulutus suunnitelma) 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: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava.

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perhehoito ja avopalvelu: Palvelujen kasvaessa toimipisteessä ennakoivan rekrytinnin mahdollisuus turvattava.	2 (asteikolla 1-5)	Palvelujen kasvua seurataan ja tehdään sen mukaisesti henkilöstösuunnittelua. Rekrytointi käynnistetään niin, että uuden työntekijän perehdytykselle varataan riittävästi aikaa.
Avopalvelut: Rekrytoinneissa mahdollisten tuntityöntekijöiden osaamisen ja työyhteisön tuen varmistaminen.	2 (asteikolla 1-5)	Huolehditaan, että tuntityöntekijän on mahdollista osallistua tiimeihin ja työnohjaukseen. Työnkuva on pohdittu järkeväksi kokonaisuudeksi.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava hanne-mari.artika@perhepalveluruori.fi 044 2426600
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot, Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue: Hanna Mäkijärvi 013 330 8265, Lea Kilpeläinen 013 330 8268, käyntiosoite Torikatu 18 A, 3. krs 80100 Joensuu.
Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot, Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue: Hanna Mäkijärvi 013 330 8265, Lea Kilpeläinen 013 330 8268, käyntiosoite Torikatu 18 A, 3. krs 80100 Joensuu. sosiaalijapotilasvastaavat@siunsote.fi
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava 044 2426699 hanne-mari.artika@perhepalveluruori.fi Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Perhepalvelut Ruori Oy:ssä on nollatoleranssi kaikenlaiselle epäasialliselle käyttäytymiselle.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen

tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Perhepalvelut Ruorissa kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsilla on oikeus saada tietoa häntä koskevista asioista ja asiakasasiakirjoistaan sekä osallistua asiakirjojen laadintaan ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset huomioidaan arjessa. Lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista perhehoidossa tuetaan tukityöllä, täydennyskoulutuksilla, työnohjauksella ja erityispalveluilla (esim. psykologin konsultaatio).

Lapsilla on oikeus ilmentää omaa sukupuoltaan. Kasvatuksessa ei vahvisteta stereotyyppisiä sukupuolirooleja. Perhehoitajia ohjeistetaan huolehtimaan ja opastamaan lapsia intiimihygieniaan ja sukupuolisensitiivisiin asioihin ikätason mukaisesti.

Perhehoidon tukityön työntekijät voivat konsultoida lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksistä lakimiestä. Lapsia ja nuoria varten on LakiApuu-palvelu, jonka lähtökohtana on turvata lapsen oikeuksien toteutuminen ja riittävän varhaisen avun saaminen. Toiminnalla ehkäistään lapsen oikeuksien laiminlyöntejä sekä vahvistetaan lapsen toimijuutta. Palvelu on tarkoitettu 12-17 vuotiaille. Lapset saavat maksuttomasti tukea ja ohjeita helposti suoraan juristilta, esimerkiksi jo lain mukaiset palvelut eivät ole toteutuneet.

Avopalveluissa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä. Perhehoidossa rajoittamistoimenpiteitä ei myöskään ole, yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerättyä palautetta tärkeää saada käyttöön kehittämistyöhön. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakkailta kerätään sähköisesti asiakaspalautetta säännöllisesti organisaation ohjeiden mukaisesti kaikista palveluista. Asiakkaiden on mahdollista antaa suullista palautetta ja sitä kysytään asiakkailta aktiivisesti. Työntekijä kirjaa suullisen palautteen sähköiseen järjestelmään. Perhehoidon osalta extranet toimii myös palauteen ja kehittämisideoiden kanavana.

Laadusta vastaava kehittämisspäällikkö kokoaa annetuista palautteista koonnin valtakunnallisesti ja toimipistekohtaisesti. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja lasten palautteita seurataan erityisen tarkasti. Palautteet käydään eri palvelujen osaamisverkostoissa ja tiimipalavereissa yhdessä läpi. Saatua asiakaspalautetta seurataan palveluliiketoiminnan johtoryhmässä kahden kuukauden välein sekä säätiön johtoryhmässä vuosittain.

Perhehoidossa kehittämistarpeet nousevat esille arjen kohtaamisissa. Kohtaamisissa kysytään aktiivisesti yhteistyötahojen huomioita yhteistyöstä ja kehittämistarpeista. Perhehoidon täydennyskoulutukset ja tukityö tukevat omavalvonnan sisältöön liittyviä aihealueita kuten perhehoitajille suunnatut lakikoulutukset sekä vuorovaikutusta ja kiintymyssuhdetta käsittelevät koulutukset.

Perhepalvelut Ruorissa toimii osallisuustyöryhmiä, joissa on mukana edustajia toimipisteistä, keskustuimistolta ja SOS-Kehittäjänuorten ryhmän kokemusasiiantuntijoita. Tukityössä perhehoitajia kannustetaan kysymään lasten näkemyksiä päivittäis- ja kausiraportoinneissa. Avopalveluissa osallistavan kirjaamisen käytänteitä toteutetaan asiakasperheiden ja lasten kanssa työskenneltäessä. Lasten ja nuorten osallisuutta vahvistetaan eri työmenetelmin. Perhehoidossa lapsille järjestetään Kirahvi- (3–5-vuotiaat) ja Mäyräryhmätoimintaa (6–10-vuotiaat) sekä SOS-Kehittäjänuorten toimintaa paikallisesti ja valtakunnallisesti (12–20-vuotiaat).

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömyyellä 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.

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määräajan puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

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. Sosiaaliamies tarjoaa asiakkaalle neuvontaa ja tukea oikeuksien käyttämisessä. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tarkastaa ja pyytää korjauksia itseään koskeviin tietoihin.

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

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

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

	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Avopalvelut, perhetyö: Kausikoosteita ja palautelomakkeita ei ole saatavana venäjän eikä ukrainan kielellä.	Yhdenvertaisuus ei toteudu suhteessa suomen kielen taitoihin perheisiin. Asiakkaan on vaikea ymmärtää asiakirjoja. 3 (1-5)	Käytetään apuna muita keinoja esim. Google kääntäjä/tulkkipalvelut. Laitettu tieto puutteesta laatutiimille.
Perhehoito ja avopalvelut: Vastuusosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja tavoitettavuus. Vaihtuvuustilanteissa lapsen/perheen sosiaalityöntekijää ei aina tiedetä. Palveluun voi tulla katkoksia tai prosessit eivät etene.	Lapsen ja perheen oikeudet vaarantuvat. 3 (1-5)	Tiivis yhteistyö hyvinvointialueen kanssa ja ennakoidaan mahdollisuuksien mukaan vaihdoksia. Tarkistetaan ja varmistetaan tilanteissa tukityön intensiteetti.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (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 laatu päällikkö on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

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

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

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

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. 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 tulneiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi tehdään lastensuojeluilmoitus.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu 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 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

Poikkeamaraportit ja toiminnan kehittämiseen liittyvät huomiot käydään läpi säännöllisesti sekä organisaatiotasolla että tiimikohtaisesti. Poikkeamailmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa viikkotiimeissä. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan samassa yhteydessä ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä. Omaevalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä poikkeamatiedot ja kehittämistarpeet kootaan, analysoidaan ja toimeenpano aikataulutetaan ja suunnitellaan. Koontien avulla varmistetaan, että mahdollisesti myös toistuvat poikkeamat voidaan havaita ja ottaa toiminnan kehittämisessä huomioon. Säännöllisellä seurannalla varmistetaan, että korjausta kehittämistä ja korjausta vaativat toimenpiteet on toteutettu aikataulun mukaisesti ja saatettu loppuun.

Henkilöstön osaamista palautetiedon osalta varmistetaan koko työsuhteen ajan perehdytysvaiheesta alkaen. Jokainen työntekijä tuo viivyttelämättä havaitut epäkohdat esihenkilön ja tiimin tietoon, tuntee prosessin sekä osaa laatia poikkeamailmoituksen.

Yksikön toimintaa koskevia reklamaatioita, yksikköön kohdennettua viranomaisohjausta tai valvontakäyntejä ei ole ollut toiminnan aikana.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimenpiteet kirjataan Laatuporttiin. Poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä sovitaan ja merkitään kenen tai keiden vastuulla kehittämistoimenpide on ja millä aikataululla toimenpide tehdään ja kuinka sitä seurataan. Ilmoituksen käsittelyn yhteydessä käydään juurisyyt ja taustatekijät läpi yhdessä keskustellen sekä järjestelmään kirjaten. Käsittely tehdään viipymättä viikoittain yhteisessä tiimissä.

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

	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Perhehoito ja avopalvelut: Vahvistetaan kaikissa palveluissa ennakollista henkilöstöresursointia niin, että laadukas työskentely palveluissa varmistuu. Luottamuksellisessa ja ennakoitavissa olevassa toimintaympäristössä on mahdollista toteuttaa laadukasta palvelua ja toteuttaa ennakollista valvontaa.	Avopalvelu: joulukuu 2025 Perhehoito: joulukuu 2025	Koko tiimi, Hanne-Mari Artika, palveluvastava ja palvelujohtajat perhehoito ja avopalvelut	Seurataan resurssin tarvetta ennakollisesti koko vuoden ajan kvartaaleittain.
Perhehoito ja avopalvelut: Kerätään organisaation suunnitelman mukaisesti palautetta kaikissa palveluista. Pyritään kasvattamaan lasten palautteiden määrää. Kirjataan myös suullista palautetta aktiivisesti.	kevät ja syksy 2026 kun toimipistek ohtainen palautekoon ti saadaan.	Koko tiimi Hanne-Mari Artika, palveluvastaava	Seuranta ja analysointi vähintään puolivuosit tain. Suulliseen ja suoraan toimipisteeseen tulleet palautteet en reagoidaan viipymättä.
Perhehoito: Pidetään perhehoitajat tietoisina perhehoidon liittyvistä ajankohtaisista asioista järjestämällä vähintään kaksi kertaa vuodessa valtakunnallisesti perhehoidon ajankohtaiset Teams-tapaamiset.	Kevät ja syksy 2026	Perhehoidon, palveluvastaavat ja palvelujohtaja.	Tilaisuus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä

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. Puolivuosit tain 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.