

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma perhehoito, avopalvelut

Savonlinna

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	19
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	23
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	27
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	27
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkin	28
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	28
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	28
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	29
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	29
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	29
Liite1.....	30
Liite2.....	32

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Perhepalvelut Ruori Oy
- Y-tunnus: 3487674-8
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Perhepalvelut Ruori Oy, Savonlinna
- SOTERI-rekisteröintinumero: Itä-Suomi perhehoito 1.2.246.10.34876748.10.6, Itä-Suomi avopalvelut 1.2.246.10.34876748.10.12
- Yhteystiedot: Tulliportinkatu 1-5LH, 57100 Savonlinna
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: perhehoito Sari Carlsson palvelujohtaja 040 522 2015, sari.carlsson@perhepalvelutruori.fi avopalvelut Hanna Seppälä palvelujohtaja 044 902 1644, hanna.seppala@perhepalvelutruori.fi

Leena Lehtimäki palveluvastaava: perhehoito, perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, lapsiperheiden kotipalvelu, valvotut/tuetut tapaamiset ja jälkihuolto 044 901 5210, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi

Maarit Korhonen palveluvastaava tukiperhepalvelut, 044 796 1080, maarit.korhonen@perhepalvelutruori.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: perhehoito, perhetyö, tehostettu perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, jälkihuolto, tuettu asuminen, valvotut ja tuetut tapaamiset. Liite 1
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Ruori Itä-Suomi, Savonlinna Palveluja tuotetaan: toimeksiantosuhteisissa perhekodeissa, asiakkaan kotiympäristössä ja tapaamispaikkatiloissa Kirkkokatu 9 C 21, Tulliportinkatu 1–5 LH 28 ja Kirkkolahdenkatu 8 E 36
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Tuottaa lapsi- ja perhekohtaisia avohuollon ja perhehoidon palveluita vastaamalla räätälöidysti palvelun tarpeisiin.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: Perhepalvelut Ruori Oy:n toimintaperiaatteet, joihin toiminta perustuu ovat: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.
- Asiakasmäärät: Koko Itä-Suomi perhehoito 150(Joensuu-Savonlinna-Kuopio)
- Asiakasmäärät: Itä- ja Keski-Suomi (Joensuu-Savonlinna-Kuopio-Jyväskylä): lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta 20 asiakaspaikkaa, lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut 10 asiakaspaikkaa,

lapsiperheiden kotipalvelu 10 asiakaspaikkaa, perhetyö 50 asiakaspaikkaa ja perheoikeudelliset palvelut 10 asiakaspaikkaa

- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Pohjois-Savon hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue ja Helsinki

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 toimistossa ja tapaamispaikoissa. Huoltajille tarjotaan mahdollisuutta saada omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan palveluprosessi alkaa hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän yhteydenotosta palveluyksikköön tai asiakasohjauspäivystykseen, jonka aikana kartoitetaan lapsen/perheen tarvitsemaa tukea ja tarjotaan asiakkaalle sopivia palveluratkaisuja. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä arvioi palvelutarpeen yhdessä asiakasperheen kanssa. Sosiaalityöntekijälle tarjotaan yhteisneuvottelua palveluntuottajan tiloissa tai keskustelua etäyhteyden välityksellä, joka edesauttaa palveluprosessin käynnistymistä ja antaa tietoa palvelun toimintaperiaatteista. Ensitapaamisen tai etäkeskustelun jälkeen sovitaan jakson/palvelun aloituksesta ja käytännön asioista. Aloitusneuvottelussa sovitaan palvelun arvioidusta pituudesta ja työskentelyn tavoitteista. Lapsen tai perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä toimittaa palveluyksikköön tarvittavat asiakastiedot sekä hankintasopimuksen. Lasta ja hänen perhettään tuetaan koko prosessin ajan.

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
Yhteiskunnallinen tilanne, palveluita ei osteta	Suuri	Aktiivinen vaikuttamien ja markkinointi
Palvelun oikea-aikaisuuden toteutuminen	Suuri	Palvelujen markkinointi ja vaikuttavuustiedon jakaminen
Kysyntä ja tarjonta eivät kohtaa. Joudutaan tilanteeseen, että ei ole tarjota palvelua	Merkittävä riski	Ennakointi, riittävän resurssin turvaaminen palvelutuotannossa

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 ja 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. Monialaista yhteistyötä tehdään esim. neuvotteluissa lasta hoitavien tahojen kanssa (terveydenhuolto, varhaiskasvatus).

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Leena Lehtimäki, palveluvastaava, 044 901 5210, leena.lehtimaki@perhepalveluruori.fi

Organisaatiotasoisesti on tehty valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka liitteenä on toimipistekohtaiset osiot. Henkilöstöllä on voimassa tai ajantasaistetaan ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

Poikkeusoloissa valmius ja jatkuvuuden hallinta varmistetaan ennakoimalla resursseja, organisoimalla työvoimaa ja toimimalla toimipistekohtaisen ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijän sairastuessa kartoitetaan oman ja naapuritiimin työntekijöiden ja esihenkilöiden saatavuus. Varautumisen taso ja poikkeustilanteissa

toiminta on osittain määritelty puitesopimuksissa ja niiden sopimusten osalta noudatetaan sopimusehtoja olosuhteet huomioiden. Lasten tilanne pyritään turvaamaan yhteistyössä lapsen hyvinvointialueen kanssa.

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ennalta arvaamaton resurssivaje työntekijän sairausloma tai muu äkillinen poissaolo	mahdollinen	Varautuminen näihin tilanteisiin, kuinka yksikössä menetellään.
Peruuntuminen asiakkaan (yksiö)taholta.	mahdollinen	Suhteen luominen, luottamus, avoimuus. Tilanteen selvittely, mistä on kyse. Onko sairastuminen, motivaatio-, sitoutumispulma. Yhteys palvelun tilaajaan.
Väkivallan uhka	mahdollinen, vaikutus on merkittävä	Työparityöskentely. Kotikäynnillä turvattava mahdollisuus nopeaan poistumiseen. Auton pysäköinti keula menosuuntaan. Puhelimessa 112-sovellus. Tilanteiden nopea purkaminen työyhteisössä ja esihenkilön kanssa. Vastuu sosiaalityöntekijälle tieto tilanteesta.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupaukset

- Tuotamme parasta mahdollista palvelua yhteistyössä eri toimijoiden kanssa lasten hyvän turvallisen kasvun ja kehityksen takaamiseksi. Kuten esimerkiksi Ruori perhepalveluiden työntekijä osallistuu lapsen asiakassuunnitelmanneuvotteluihin ja lisäksi järjestämme vuosittain kolmikantaneuvottelun.
- Keräämme palautetta vähintään kerran vuodessa ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta.
- Puutemme havaitsemiimme epäkohtiin ja otamme ne rohkeasti puheeksi. Pyrimme omalla avoimella työskentelyllä luomaan luottamuksellista suhdetta asiakkaisiin, perhehoitajiin sekä yhteistyökumppaneihin.
- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee lapsen edun mukaisen toiminnan ja Perhepalvelut Ruorissa toimitaan asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sovittujen tavoitteiden mukaisesti.
- Tarjoamme perhehoitoon sijoitetuille lapsille ja perhehoitajille heidän tilanteensa ja tarpeidensa edellyttämää tukea.
- Noudatamme hyvinvointialueiden kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia.

- Lähtötilanteesta riippumatta luotamme lapsen/perheen mahdollisuuksiin kuntoutua. Esimerkiksi tuomme näkyväksi lapsen ja perhehoitajien välisessä suhteessa tapahtunutta kehitystä ja hoito- ja kasvatussuunnitelman avulla seurataan perhehoitajien edistystä lapselle asetetuissa tavoitteissa.
- Käytämme perhehoitajien valmennukseen laadukasta valtakunnallista Pride valmennus menetelmää. Sijoitusprosesseissa ovat lapsen tarpeet ja etu aina ensisijaisia toiminnassamme.
- Perhehoitajien jaksamista ja valmiuksien kehittymistä tuetaan esimerkiksi tukityöllä, työnohjauksella, koulutuksilla, vapaapäivien mahdollistamisella ja virkistyspäivillä.
- Jos lapsen vointi tai olosuhteet vaativat lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen varmistamiseksi sellaista sijaishuoltoa, mitä ei voida toteuttaa perhehoidossa otamme sen puheeksi perhehoitajien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, sekä pohdimme eri vaihtoehtoja yhdessä.
- Tukityössä kiinnitetään erityistä huomiota nuoren itsenäistymiseen hyvissä ajoin ennen kuin hän täyttää 18-vuotta. Tukityöntekijä ja perhehoitajat pyrkivät siihen, että nuori saa tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun.
- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa. Tuemme lasta oman elämänhistoriansa käsittelyssä ja järjestämme kirahvi, mäyrä ja kehittäjänuoret osallisuusryhmiä.
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat: kaikilla työntekijöillä, palveluvastaavalla ja palvelujohtajalla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän, Laatuportin kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi.
- Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:
 - sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus
 - Työterveys ja -turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
 - Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen kaltoinkohtelu, katoamiset ja karkaamiset)
 - Asiakasprosessi (Asiakkaan, palvelun tilaajan tai palvelun tuottajan toimesta)
 - Laitteiden turvallisuus (toimintayksikön laitteista aiheutuvat uhat, laitteiden rikkoutuminen)
 - Palo- ja toimitilaturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat)
 - Tietoturva ja tietosuoja (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).
- Muistutus (asiakas saamastaan palvelusta) Mikäli asiakkaan asiassa laaditaan laatu-poikkeama, kerromme siitä asianomaisille. Käymme laatu-poikkeamiin

liittyvän prosessin ja tarkoituksen yhdessä läpi. Korjaavat toimenpide ehdotukset ja toimet käydään myös asiakkaan kanssa yhdessä läpi.

Riskienhallinnan työnjako

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

Työntekijöiden vastuulla on edistää asiakasturvallisuuden toteutumista omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan sekä perehtyä Perhepalvelut Ruorin sisäisiin asiakasturvallisuuteen, kriisivalmius- ja riskienhallintasuunnitelmaan liittyviin ohjeisiin. Työyhteisö osallistuu riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn. Työntekijät raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatupoikkeamiin liittyvistä asioista Ruorin sisäisten käytäntöjen mukaisesti Laatuporttiin. Jokainen Ruorin työntekijä on sitoutunut lasten suojeluun. Palveluvastaava huolehtii oman yksikkönsä riskienhallinnasta, uhka- ja vaaratilanteiden sekä poikkeamien käsittelystä. Hän huolehtii siitä, että tiimillä on tiedossaan yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet, ymmärrys omavalvontasuunnitelmasta sekä vastuu sen päivittämisestä. Palveluvastaavalla on varahenkilö (toinen palveluvastaava) turvallisuusasioissa. Palvelujohtaja ylläpitää omalla alueellaan avointa keskustelua asiakasturvallisuudesta ja kannustaa oman yksikkönsä henkilöstöä raportoimaan poikkeamista. Palvelujohtaja vastaa siitä, että omalla alueella on tehty säännölliset arvioinnit ja yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita noudatetaan. Palvelujohtajan tehtävänä on olla tietoinen turvallisuusasioiden kokonaisuudesta ja koordinoida turvallisuuteen liittyvää toimintaa toimipisteen tasolla. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Esihenkilö on vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

Kriisivalmiussuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatuksikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkahoitosuunnitelma, yksintyöskentelyohje, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset.

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Perhetyön ja perhehoidon palvelut Ruorissa avopalveluiden tuottaminen ja järjestäminen-kuvaus, ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa, lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelma, erityiset lastensuojelulliset tilanteet, ohjeet vanhemman asioista dokumentointiin, toimipisteen varautuminen sähkönjakelun häiriöihin, keikkalaisen perehdytys tarkistuslista, vakituisten henkilöstön perehdyttämisen tarkistuslista.

Riskien tunnistaminen

Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja heille kerrotaan, kuinka he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista tai epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä toimiston seinällä ja

neuvottelu/tapaamistilassa. Ennen kaikkea asiakkaiden kanssa pyritään luomaan sellainen yhteys, että mahdollisista epäkohdista ja puutteista sekä turvallisuusriskeistä voidaan keskustella avoimesti. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta myös anonymisti palvelun aikana palautekyselyillä. Sen lisäksi asiakas voi halutessaan keskustella toimipisteen esihenkilön tai tämän esihenkilön kanssa, mikäli kokee sen tarpeelliseksi. Mikäli asiakas antaa asiakasturvallisuutta koskevaa palautetta, käsitellään se välittömästi toimipisteessä ja asiasta laaditaan myös poikkeamailmoitus. Lapsella, nuorella, perheellä tai sosiaalityöntekijällä on oikeus saada asialliset ja perustellut vastaukset kysymyksiinsä. Jos asiaa ei saada asiakasta tyydyttävällä tavalla selvitettyksi, asiakkaalle tulee antaa tietoa muistutuksen tekemisestä. Perhepalvelut Ruori noudattaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000). Toimipisteessä on kaikilla käytössään muistutusmenettelyyn Ruorin yhtenäiset ohjeet. Muistutus tehdään Laatuportti-järjestelmään, jonne kirjataan myös tehdyt toimenpiteet ja kuvataan asian käsittelyn kulku. Ilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisen mahdollisuudesta informoidaan asiakkaita ja tarvittaessa autetaan heitä prosessin eteenpäin viemisessä.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (30§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli palveluvastaavalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön eli palveluvastaavan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Edeltävästi on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäilee, että esihenkilön tai ylemmän johdon käyttäytyminen muuttuu ilmoituksen tekemisen jälkeen, tulee asiasta keskustella johdon kanssa työpaikalla. Asiasta on hyvä keskustella myös tiimissä, jotta saa useamman ihmisen havainnot tilanteesta. Kohtelun muuttumisesta on hyvä esittää mahdollisimman konkreettisia esimerkkejä, jotta tilanteen korjaamistoimenpiteissä löydetään yhteinen näkemys. Tarvittaessa voi pyytää keskusteluun mukaan työsuojeluvaltuutettua.

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

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kannaa omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

- Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
- Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
- Keskustele esihenkilön kanssa tilanteesta.
- Tutkikaa yhdessä, mitä omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
- Sopikaa, miten asiassa edetään.
- Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
- Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon. Henkilöstö tuo esille havaitsemaansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia keskustelemalla tiimin kanssa, tekemällä poikkeamailmoituksen sekä tarvittaessa ottamalla yhteyttä suoraan palveluvastaavaan akuuteissa tilanteissa.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemiansa epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä työskentelyillä keskustelujen yhteydessä sekä kysymällä mieltä askarruttavia asioita.

Työskentelyjen ulkopuolella asiakkaat ja omaiset voivat soittaa työntekijöille tai jättää soittopyynnön. Henkilöstö ohjeistaa asiakkaita poikkeamailmoituksen tekemisessä.

Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä käsitellään avopalveluiden tiimissä kuukausittain, johon osallistuvat kulloinkin paikalla olevat ohjaajat ja palveluvastaava, sekä tarvittaessa palvelujohtaja.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä, palvelun, jossa työskentelee, tapahtumatyyppin sekä selostaa lyhyesti tapahtuman, sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot ja riskin tason. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esihenkilölle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Tilanteet käsitellään asianmukaisesti ja keskustellaan niistä palveluvastaavan johdolla työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Vakavissa haittatapahtumissa asiakasta tai omaista informoidaan ja ohjataan korvausten hakemisessa.

Jokaiselle työntekijälle tulee automaattisesti tunnukset Laatuporttiin. Esihenkilö ohjaa ja avustaa tarvittaessa työntekijää poikkeamailmoituksen tekemisessä. Poikkeamailmoituksen saapumisesta tulee sähköposti sen käsittelijälle ja asia käsitellään tarpeen vaatimalla tavalla mahdollisimman nopeasti. Tavoitteena on, että ilmoituksen käsittely tapahtuu viikossa.

Joissain tapauksissa ilmoitus vaatii laajempaa selvittämistä ja toimenpiteitä, jolloin Laatuporttia käytetään näiden dokumentoimiseen ilmoituksen yhteyteen. Ilmoittajalle tulee sähköpostiin ilmoitus, kun käsittelijä on kuitannut ilmoituksen valmiiksi. Ilmoituksen Yhteenveto-osioon dokumentoidut tehdyt toimenpiteet/tehtävät menevät tiedoksi ilmoittajalle.

Korjaavat toimenpiteet

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

Asiakasturvallisuuden ja asiakasprosessin poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämisspäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagoitua ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

Perhepalvelut Ruorin palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä vähintään kahden kuukauden välein, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua nopeasti. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

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

tietoturva vaatimukset. Asiakastietoja säilytetään Nappula asiakastietojärjestelmässä tai lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa.

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

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

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

Asiakkaita tiedotetaan yksikössä sovituista käytännöistä tutustumiskäynnillä/yhteisessä keskustelussa ennen palvelun aloittamista tai palvelun aikana ja korjaavista toimenpiteistä työskentelyillä. Ohjaajilla on keskeinen rooli käytäntöjen ja korjaavien toimenpiteiden läpikäymisestä asiakkaan kanssa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhehoitoa toteutetaan toimeksiantosuhteisissa perhekodeissa, jotka ovat perhehoitajien koteja tai Perhepalvelut Ruorin välivuokraamia asuntoja. Perhetyössä/tehostetussa perhetyössä, lapsiperheiden kotipalvelussa ja ammatillisen tukihenkilön työssä työskentely tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona tai muussa heidän toimintaympäristöissään.

Valvotut/tuetut tapaamiset toteutetaan tapaamispaikka-asunnoissa, jotka ovat varustettu lapsiystävällisesti tätä palvelua varten.

Perhehoitajien Pride-valmennuksen aikana ja ennen lapsen/nuoren sijoittamista perheeseen huomioidaan toimeksiantosuhteisen kodin toimintaan sopivat ja kuntoutusta edesauttavat olosuhteet.

Uusien perhehoitoperheiden valmennuksen yhteydessä tulee selvitettyä perhehoitajien toimintaympäristö ja tilat huomioiden lasten ja toiminnan turvallisuus. Lisäksi uuden lapsen rekry-prosessin aikana tehdään lapsikohtainen kokonaisarviointi, joka kattaa laajasti hoitoja kasvatusnäkökulmien lisäksi myös fyysiset tilat ja toimintaympäristön. Tällä toimintatavalla pyritään ennalta ehkäisemään ja huomioimaan mahdolliset riskit lapsen kasvu ympäristössä.

Työntekijöiden liikkumiseen liittyvät riskit huomioidaan palveluiden järjestämisessä. Olosuhteiden vaihtelut liikenteessä asettavat vaateita Perhepalvelut Ruorin käytössä olevien autojen turvallisuudelle. Autot huolletaan säännöllisesti ja turvaistuimia käytetään asiakaskuljetuksissa ikätason mukaisesti. Siirtymiin varataan riittävästi aikaa.

Toimitilojen osalta voi todeta, että toimistotilan äänieristys on heikko, joka vaarantaa ajoittain salassapitoa. Lisäksi huono äänieristys vaikeuttaa keskittymistä ajoittain. Kesällä lämpötila nousee väillä yli sallittujen lämpötilarajojen. Kiinteistön ilmastointi ei vastaa nykyisiä vaatimuksia.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Leena Lehtimäki, palveluvastaava leena.lehtimaki@perhepalveluruori.fi 044 901 5210.
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava tietosuojavastaava@perhepalveluruori.fi. 044 728 9507.

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 tietosuojasetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuojasetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

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

perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

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

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

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

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojaan 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 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 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 riittävästä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

Perhepalvelut Ruorin tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2025 tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa Leena Lehtimäki.

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

Hygieniakäytännöt

Perhehoitajat huolehtivat kodin hygieniasta. Tarvittaessa perhehoitajat voivat konsultoida ja hyödyntää perhehoidon tukityöntekijän osaamista. Tukityöntekijät toteuttavat säännöllisesti tukityönkäyntejä perhehoitoperheisiin. Käyntien yhteydessä kiinnitetään huomiota kodin siisteyteen ja lapsiturvallisuuteen. Tarvittaessa hygieniakäytäntöihin tai lapsiturvallisuuteen liittyviä asioita otetaan puheeksi perhehoitajien kanssa. Toimistotilojen, neuvottelutilan sekä tapaamisasuntojen siivouksesta huolehtii ulkopuolinen siivousyritys. Kyseisten tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Tapaamisasunnoilla on pyykkikoneet pyykinpesua varten. Toimistotiloissa pyykinpesuntarve on satunnaista, tällöin hyödynnämme tapaamisasunnon pyykinpesumahdollisuutta. Pyykkihuoltoon ja siivoukseen liittyvät asiat käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä.

Avopalveluiden osalta työntekijät huomioivat siirtyessään kohteesta toiseen hyvät hygieniakäytänteet. (Käsien pesu ja käsidesinkäyttö) Asiakkaiden ohjaus tarvittaessa elintarvikkeiden käsittelyn, säilytyksen osalta ja siivouksessa hygieniakäytännöt huomioiden.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Toimipisteen hygieniayhdyshenkilö palveluvastaava Leena Lehtimäki puh. 044 9015210,

leena.lehtimaki@perhepalvelu.ruori.fi

Toimipisteellä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemiaa aikana. Sairaana emme tule töihin vaan sairaustapauksissa työntekijä on viipymättä yhteydessä esihenkilöön henkilöstön Kotipiha-intranetissä olevan henkilöstöhallinnan ohjeistuksen mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Työntekijät ohjaavat ja neuvovat perhehoitoperheitä ja asiakkaita tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Mikäli ilmenee tarttuvaa tautia, arvioidaan aina tilannekohtaisesti tukityö- ja kotikäynnin toteutus. Mikäli käynti kohteessa ei ole mahdollinen niin harkitaan tapaamista etäyhteydellä tai puhelua.

Terveyden- ja sairaanhoito

Työterveydenhuollon yhteystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta. Tästä suunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle. Perehdytysvaiheessa työntekijöille informoidaan työterveyshuollon yhteystiedot. Lisäksi henkilöstön Kotisatama-intranetissä löytyy ohjeet koskien työterveyshuoltoa ja sairaus- tai tapaturmatilanteita. Lapsen vanhemmat/hoitajat huolehtivat lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Tarvittaessa työntekijät auttavat heitä tässä tehtävässään. Perhehoitoon sijoitettujen lasten päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat perhehoitajat siten kuin heitä on terveydenhuollonhenkilöstö ohjeistanut. Vastuu hoidon suunnittelusta on aina terveydenhuollon asiantuntijoilla. Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat perehdytetään ohjeisiin. Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa tai muussa hoitopaikassa.

Lääkehoito ja ensiapu

Vastuulääkehoidosta on aina lääkäriä. Organisaatiossa on laadittu yhteinen, turvallista lääkehoitoa ohjaava asiakirja, joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä. Toimipisteessä ei käsitellä lääkkeitä eikä lääkehoidon vastuuhenkilöä ole tarpeen nimetä. Toimipisteessä ei ole esim. lääkehiiltä, joditabletteja ja kyypakkausta.

Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta ohjeistuksen ja reseptien mukaan.

Toimipisteellä ensiapulaukut ja sammutuspeitteet ovat toimistossa, neuvottelutilassa ja tapaamisasunnoissa. Ensiapulaukut on merkitty opastetarroilla em. tiloihin. Sammutuspeitteet löytyvät kunkin tilan keittiöistä.

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
Laatupoikkeama palvelutuotannossa	mahdollinen vaikutus voi olla merkittävä	Laatutyöskentely, koulutus, ennakointi
Väkivallan uhka	mahdollinen, vaikutus tilanteesta riippuva	Taustatiedot uusista asiakkaista: avopalvelut, työparityöskentely, 112-sovellus puhelimessa, oman toiminnan suunnittelu etukäteen. Tilanteiden nopea purkaminen työyhteisössä ja esihenkilön kanssa.
Tartuntataudit, epidemiat	Todennäköinen, vaikutus vaihtelee	Yleinen hygienia työskentelyssä. Ratkaistava tilanne kohtaisesti, miten etenemistä voidaan rajata.

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.

Savonlinnan henkilöstö:

- 1 sosiaaliohjaaja

- 1 ohjaaja
- 70 % sosiaaliohjaaja(tukiperhepalvelut)
- palveluvastaava
- 1 tuntityöntekijä avopalveluissa runkosopimuksella

Henkilöstöresurssi jakautuu palveluittain seuraavasti:

- perhehoito: sosiaaliohjaaja ja ohjaaja
- perhetyö: tuntityönä ja palveluvastaava
- tukiperhetyö. 70 % sosiaaliohjaaja
- ammatillinen tukihenkilötyö: tuntityönä
- valvotut ja tuetut tapaamiset: osana tukityötä(perhehoito)
- valvotut ja tuetut tapaamiset: avopalvelut tuntityönä
- palveluvastaava vastaa toiminnasta ja osallistuu asiakastyöhön tarpeen mukaan

Tuntityöntekijää käytetään tarpeen mukaan tilapäisissä sijaisuuksissa. Tuntityöntekijän käyttöaste vaihtelee kuukausitasolla.

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 kasvatustieteiden korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta



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

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

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

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, 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 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 laatuavoitteiden 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: Leena Lehtimäki, 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 tiimipalaverissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ammattihenkilön pitkä poissaolo/irtisanoutuminen Perhehoitajan vakava sairastuminen tai elämän tilanteen akuuttimuutos	Mahdollinen Mahdollinen	Työhyvinvoinnista ja työilmapiiristä huolehtiminen, työnohjaus, työterveyshuolto, työtehtävien tasainen jakautuminen Tuen vahvistaminen perhehoitajalle ja ratkaisujen yhteinen pohdinta lapsilähtöisesti
Sijaisresurssin riittävyys/soveltuvuus tehtävään. Sijaishoitajien riittävyys.	Mahdollinen Vaikutus voi olla merkittävä palvelutuotantoon.	Myönteisen työnantajakuvan vahvistaminen, verkostoituminen, sijaisreservi. Riittävä perehdytys itsenäiseen työhön. Sijaishoitajakoulutukset säännöllisesti.
Epidemiat, sairastumiset	Mahdollinen	Hyvät hygieniakäytännöt. Työskentely terveenä.

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 (perhehoito), palveluvastaava, 044 242 6600, hanne-mari.artika@perhepalvelutruori.fi, Leena Lehtimäki, palveluvastaava, 044 901 5210, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi,
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Erillisenä liitteenä
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Erillisenä liitteenä
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Leena Lehtimäki, palveluvastaava, leena.lehtimaki@perhepalvelutruori.fi, 044 901 5210 ja Sari Carlsson, palvelujohtaja, 040 522 2015, sari.carlsson@perhepalvelutruori.fi

Asiakassuunnitelma

Lapsen hoito ja palvelu toteutuminen perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta lapselle laaditaan tukityöntekijän aloitteesta hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman

tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Sen laadintaan osallistuvat lapsi ikätason mukaisesti, perhehoitajat ja Perhepalvelut Ruorin perhehoidon tukityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen mukaan pyydetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista arvioidaan vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Perhepalvelut Ruorin sosiaalityöntekijä tai muu perhehoidon tukityöntekijä sopii suunnitelman aikataulusta yhdessä perhehoitajien kanssa. Perhehoitajat kertovat lapsille ikätason mukaisesti hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisestä sekä keskustelevat lasten omista näkemyksistä jo ennen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimista. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä ja sen toteutumista seurataan tukikäynneillä. Suunnitelma toimitetaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan oma mielipide ja toivomukset huomioidaan arjessa. Heitä kannustetaan osallistumaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen, asiakassuunnitelmanneuvotteluun ja vaikuttamaan omiin asioihin. Lapsen ja perheen yksityisyyttä kunnioitetaan arjessa. Lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista perhehoitajien työssä tuetaan täydennyskoulutuksilla, työnohjauksessa ja tukityössä. Perhehoidon tukityön työntekijät voivat konsultoida lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksistä organisaation lakimiestä.

Perhehoitajia tuetaan ja ohjataan täydennyskoulutuksilla, tukityöllä sekä tarvittaessa erityispalveluilla (esimerkiksi psykologin konsultaatio) lasten sukupuolisensitiivisyyteen liittyvissä asioissa. Lapsilla on oikeus ilmentää omaa sukupuoltaan. Kasvatuksessa ei vahvisteta stereotyyppisiä sukupuolirooleja eikä erotella tyttöjen ja poikien leikkejä, eikä värejä. Asiasta keskustellaan ennakkoluulottomasti ja avoimesti.

Perhehoitajia ohjeistetaan huolehtimaan ja opastamaan lapsia intiimihygieniaan ja sukupuolisensitiivisiin asioihin ikätason mukaisesti. 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 hänen asiakasasiakirjoistaan sekä osallistua asiakirjojen laadintaan ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista. Perhepalvelut Ruorissa on laadittu perhehoidon päivystyksen ohje akuutteja perhehoidon asioita varten.

Perhepalvelut Ruorissa on palvelukohtainen menettelyohje asiakasväkivallan uhkaan varautumiseen ja hallintaan.

Perhepalvelut Ruorin henkilöstöhallinnon ohjeissa on vastuullisen toimintatavan ja työsuojelun ohjeet. Emme tietoisesti riskeeraa omaa tai muiden turvallisuutta tai terveyttä työssä. Perhepalvelut Ruorissa on nollatoleranssi kaikenlaiselle epäasialliselle käyttäytymiselle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita ja omaisia osallistetaan yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti neuvottelujen yhteydessä. Asiakaspalautetta kerätään sähköisellä Questback-alustalla ja tarvittaessa linkki palautelomakkeeseen voidaan lähettää myös tekstiviestillä tai sähköpostitse. Asiakkaiden on mahdollista antaa suullista palautetta ja sitä kysytään asiakkailta aktiivisesti. Työntekijä kirjaa suullisen palautteen järjestelmään. Perhehoidon extranetissä on mahdollista antaa palautetta ja kehittämisideoita.

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

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 kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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 oma osallisuustyöryhmä, jossa on mukana edustajia toimipisteistä, keskustoimistolta ja Ruorin-kehittäjänuorten ryhmän kokemusasiantuntijoita. Tukityössä perhehoitajia kannustetaan kysymään lasten näkemyksiä päivittäis- ja kausiraportoinneissa. Osallisuuden vahvistamiseksi käytössä on työmenetelmiä lapsille ja nuorille. Lapsille järjestetään Kirahvi- (3–5-vuotiaat), Mäyrä- (5–12-vuotiaat) ja Salapoliisitoimintaa (6–10-vuotiaat), SOS-Kehittäjänuorten toimintaa paikallisesti ja valtakunnallisesti (12–20-vuotiaat).

Oma työntekijä

Asiakkaalla/perheellä on palvelusta riippumatta oma työntekijä, joka vastaa palvelun toteuttamisesta. Palvelu perustuu suhdetavalliseen työskentelyyn, jolloin toteutuakseen vaatii säännöllisiä tapaamisia ja jatkuvuutta saman työntekijän tekemänä.

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 laatuportti. 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
Asiakastyö ei aina toteudu osapuolten äidinkielellä, väärinkäsitykset ovat mahdollisia. Työssä käytetään mahdollisuuksien mukaan tulkkia.	Mahdollinen	Palvelun alkaessa sovitaan tulkkaukseen liittyvistä käytänteistä. Huolehditaan asiakkaan oikeuksien toteutumisesta käyttämällä tulkkia.
Asiakkaan puutteellinen osallisuus, mielipidettä ei ole pystytty huomioimaan päätöksenteossa.	Mahdollinen	Avoimuus, rehellisyys toiminnassa. Päätöksien perustelut asiakkaalle.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

Edellä mainituilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulneiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi tehdään lastensuojeluilmoitus. [Ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ja -oikeuksia | Valvira](#)

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkin

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 juurisyysanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja, ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4–5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilön ja palvelujohtajan lisäksi laatupäällikkö, palveluliiketoiminnanjohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Ruorin oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

Kaikki poikkeamatieto käsitellään johtamisjärjestelmän mukaisesti. Laatupäälliköt vastaavat ja varmistavat tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Mahdollisten epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumien tietoa hyödynnetään ja käsitellään tiimissä säännöllisesti palveluvastaavan johdolla. Epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi ja toimintatapoja kehitetään palautteiden pohjalta. Palveluvastaava tuo tiimille tiedoksi mahdolliset reklamaatiot tai valvontaviranomaisen ohjeet ja huolehtii siitä, että tiimillä on tiedossa ajantasaiset toimintaohjeet. Omavalvontasuunnitelmaan päivitetään ajantasaiset tiedot.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Yksikössä on pyritty ennakoimaan tilanteita ja tapahtumia yhdessä tiimin kanssa, tekemään turvasuunnitelmaa, sekä lisäämään työparityöskentelyä. Palvelun alkaessa ja mahdollisuuksien mukaan jo ennen palvelun käynnistymistä asiakkaalle kerrotaan toimintatavoista ja painotetaan aikuisen vastuuta lapsesta. Ennakoinnilla ja kehittämistoimenpiteillä pyritään lisäämään toiminnan laatua ja asiakkaan tietoisuutta, sekä kaikkien osapuolten turvallisuutta. Henkilöstöllä on ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Asiakaspalautteiden keräämisen tehostaminen	säännöllis esti	tiimi	tiimissä kuukausittain
Asiakaspalautteiden hyödyntäminen kehittämisessä	säännöllis esti	tiimi ja esihenkilöt	½ vuosittain

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. Puolivuosittain poikkeamia seurataan johtoryhmätasolla osana johdon katselmusta. Riskien laatua ja määrää seurataan sekä laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan Ruorin johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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

Liite1

Perhehoito

SOS-Lapsikylä tarjoaa vahvasti tuettua perhehoitopalvelua, jossa 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. Rinnakkainen vanhemmuus sekä lapsen ja hoitajan välisen kiintymyssuhteen tukeminen ovat SOS-lapsikylän perhehoitopalveluiden keskiössä.

Perhetyö/tehostettu perhetyö

Perhetyön tavoitteena on vahvistaa perheen omia voimavaroja yksilöllisesti räätälöidyn asiakassuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Tehostettu perhetyö: on lastensuojeluin 36§ mukainen avohuollon tukitoimi. Lapsella on tällöin erityistä suojelun tarvetta. Perheessä tarvitaan erityistä tukea ja ohjausta. Tavoitteena on perheen elämän hallinnan ja omien voimavarojen tukeminen kotiolosuhteissa oikea-aikaisesti tapahtuvan työskentelyn turvin. Tehostettuun perhetyöhön sisältyy tiedon tuottamista viranhaltijalle vanhemmuuden ja perheen tilanteen lastensuojelun ja arvioinnin näkökulmasta. Tavoitteita ja työskentelyn suuntaa arvioidaan säännöllisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 18 a§ mukaista sosiaalipalvelua. Tämä palvelu on suunnitelmallista, tavoitteellista määräaikaista palvelua perheen yksilölliseen palveluntarpeeseen.

Ammatillinen tukihenkilötyö

Tukee ja vahvistaa sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa olevien lapsia tai nuoria tai lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaana olevien lapsia tai nuoria heidän haasteellisissa elämäntilanteissaan luotettavan aikuisen tuella. Tavoitteena on tukea lapsen ja nuoren myönteistä kehitystä, toimintakykyä sekä arjenhallinnan taitoja. Työskentely toteutetaan asiakkaan toimintaympäristöissä säännöllisesti.

Vanhemman ja lapsen väliset tapaamiset

Valvotut/tuetut tapaamiset ovat sosiaalihuoltolain 27§ mukaista palvelua. Tuettuja ja valvottuja tapaamisia järjestetään tilanteissa, joissa lapsi ei voi turvallisesti tavata vanhempansa kotona tai heidän järjestämässä paikassa. Tavoitteena on tukea lapsen ja häntä tapaavan vanhemman suhdetta turvallisessa ympäristössä lapsen kasvu ja kehitys huomioiden.

Jälkihuolto

SOS-Lapsikylä tarjoaa lastensuojelulain mukaisia nuoren itsenäistymisen tuen palveluita lapsikylän perhehoidossa tai muussa sijaishuoltopaikassa.

Tuettu asuminen

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

Liite2

HYVINVOINTIALUEIDEN SOSIAALI- JA
POTILASIASIAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT
ETELÄ-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Elina Tikka

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh. 050 555 8553

sähköposti: elina.l.tikka@ekhva.fi

Puhelinajat ma-to klo 9–12

ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE

Soita: +358 44 351 2818 Soittoaika: ma–pe 09:00–14:00

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

HELSINKI

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja

Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Ma klo 8.30–11.30

ti–to klo 9–11

Hanna Mäkijärvi

Puh. 013 330 8265

Lea Kilpeläinen

(tavoitettavissa ma–ke)

Puh. 013 330 8268

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella

sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi

Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja.

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaavina toimivat Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen

Puhelinaika arkisin kello 9–11.30, puhelin 044 461 0999

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.

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

Potilasasiavastaavina toimivat Kristiina Anttonen, Raija Autio, Arja Kivari ja Mervi

Paldanius.

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

Sähköposti: potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Laita sähköpostin otsikkoon asiointipaikkakunta, sähköposti on suojaamaton. Älä lähetä

sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa. Turvaposti potilasasiavastaaville:

<https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi potilasasiavastaava