

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Ruori Oulu, perhehoito ja tukiperhepalvelu

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	26
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	28

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

- Ruori Oulu, perhehoito ja tukiperhepalvelu
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.7.
- Yhteystiedot: Metsäkuninkaantie 12 A 3, 90250 Oulu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Mari Pelkonen, palveluvastaava Ruori Oulu perhehoito ja tukiperhetoiminta, 044 491 5873, mari.pelkonen@perhepalvelutruori.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Toimeksiantosuhteinen perhehoito ja tukiperhepalvelu
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Ruori Oulu
- Palveluja tuotetaan: Läsnä- 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, kun lapsi sitä tarvitsee. Perhehoidon tuen avulla edesautetaan perhehoitajia kehittämään valmiuksiaan, tiedostamaan perhehoitotehtävänsä vaatimukset ja velvollisuudet sekä jaksamaan tehtävässään. Rinnakkainen vanhemmuus sekä lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen tukeminen ovat Perhepalvelut Ruorin perhehoitopalvelun keskiössä.
 - Tukiperhepalvelu: Perhepalvelut Ruorin tukiperhetoiminnan toiminta-ajatus on tuottaa lastensuojelulain (417/2007) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista tukiperhepalvelua ja ammatillista tukiperhepalvelua, jota hyvinvointialueet voivat hankkia ostopalveluna tukea tarvitseville lapsille. Tukiperhetoiminta on ennaltaehkäisevää palvelua, jonka piiriin lapset ohjautuvat joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelun avohuollon asiakkuudesta. Tukiperhettä tarvitsevat usein lapset, joiden tukiverkosto on vähäinen. Ammatilliset tukiperheet, joilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen koulutus, ovat erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevia lapsia varten. Lapset ovat tukiperheessä yleensä yhden viikonlopun kuukaudessa, ja

palvelun tavoitteena on osaltaan edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja vanhempien jaksamista.

- **Palveluyksikön toimintaperiaatteet:**

Ruori Oulu tuottaa vahvasti tuettua perhehoitoa niille lapsille, jotka eivät voi kasvaa oman perheensä kanssa. Perhepalvelut Ruori antaa sijaisperheilleen vahvaa ja monipuolista tukea koko lapsen sijoituksen ajan. Sijaisperheiden tuen tarpeet vaihtelevat lapsen ja hänen verkostonsa muutosten mukaisesti. Perhehoidon tuessa keskeistä on sen räätälöitävyys sekä sijaisperheiden yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen tukea suunniteltaessa. Meillä on valmius tarjota palvelupaketteja perhekuntoutuksen, perhehoidon ja jälkihuollon palvelujatkumona.

Toimimme työssämme ripeästi ja tehokkaasti. Yhteydenpito asiakasperheisiin on tiivistä ja ehdottoman luottamuksellista. Tukityö räätälöidään asiakkaidemme tarpeiden mukaisesti ja arjen haasteisiin kyetään vastaamaan nopealla aikataululla. Toimintaperiaattemme on asiakkaita ja yhteistyökumppaneita kunnioittavaa. Olemme helposti lähestyttävä palveluntuottaja.

Työtämme ohjaa dialogisuus, kumppanuus, avoimuus ja ratkaisukeskeisyys. Asiakkaidemme hyvinvointi ja osallisuus ovat meille tärkeitä asioita.

Arvomme ovat:

- Rohkeus: me toimimme. Kehitämme innovatiivisesti toimintaamme. Uskallamme kyseenalaistaa, oppia ja toimia lasten ja nuorten parhaaksi.

- Sitoutuminen: pidämme lupauksemme. Rakennamme lapsille ja nuorille hyvää elämää.

Arvostamme kestäviä suhteita yhteistyökumppaneihimme.

- Luottamus: uskomme toisiimme. Kunnioitamme toistemme osaamista ja edistämme avointa vuorovaikutusta.

- Vastuullisuus: olemme luotettavia kumppaneita. Suurin vastuumme on taata lasten ja nuorten hyvinvointi ja hyvä huolenpito. Toimimme vastuullisesti hyvinvointialueiden, lahjoittajien ja muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa.

- Vaikuttavuus: lisäämme hyvinvointia. Saamme aikaan haluttuja muutoksia ja tuotamme arvoa asiakkaillemme.

- **Asiakasmäärät:**

- Perhehoito 50 asiakaspaikkaa
- Jälkihuolto 5 asiakaspaikkaa
- Tukiperhepalvelu 90 asiakaspaikkaa

- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pääasiassa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, tarvittaessa myös muut hyvinvointialueet

1.4 Päiväys

- Omaevalvontasuunnitelman 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 yksikössä osoitteessa Metsänkuninkaantie 12 A 15.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hävitään paikkakyselyssä kilpailijalle	Suuri	Nopea reagointi paikkakyselyihin ja tilaajan suuntaan
Tilaajan toive ja sijaisperheen maantieteellinen sijainti eivät kohtaa	Suuri	Valmennetaan erilaisia perheitä Pohteen eri alueilta.
Tilaajan toive ja sijaisperheen valmiudet eivät kohtaa	Suuri	Tunnetaan omat sijaisperheemme hyvin, ja kiinnitetään huomioita mätsäykseen, valmennetaan perheet hyvin ja valmennetaan erilaisia perheitä.
Sopivan tukiperheen löytäminen	Suuri	Avoin keskustelu tilaajan kanssa, riittävä tukiperheiden valmentaminen, tukiperheisiin tutustuminen, säännöllinen tukityö
Riittämättömät ja vähäiset tiedot lapsesta	Suuri	Avoin keskustelu tilaajan kanssa, lisätietojen pyytäminen, esitietolomakkeen käyttäminen
Palveluntarpeen arviointi	Suuri	Avoin keskustelu tilaajan kanssa, lapsen tarpeiden ja edun esiintuominen, oikean ja asianmukaisen tiedon kertominen eri palvelumuodoista

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.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Mari Pelkonen, palveluvastaava, mari.pelkonen@perhepalvelutruori.fi, 044 491 5873

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

Perhepalvelut Ruorin valmentamat sijaisperheet ovat sitoutuneet tehtäväänsä ja huolehtivat sijoitetun lapsen päivittäisestä perushoidosta ja hyvinvoinnista. Yksittäisen tukityöntekijän mahdollinen poissaolo ei vaikuta lapsen saamaan hoivaan ja huolenpitoon. Muissa yleisissä asioissa toimintayksikössä on huomioitu työntekijöiden mahdolliset poissaolot sekä lomat niin, että työntekijät eivät ole lomalla yhtä aikaa ja jokaisella paikalla olevalla työntekijällä on tarvittava tieto käytännön asioista. Perhehoitajien tarvitsemaa neuvontaa ja ohjausta varten on aina työntekijä saatavilla.

Perhepalvelut Ruorin valmentamat tukiperheet ovat sitoutuneet tehtäväänsä ja tukiviikonloput sovitaan tukiperheen ja lapsen perheen kesken ja esimerkiksi yksittäisen työntekijän poissaolo ei vaikuta tukiviikonloppujen toteutumiseen. Muissa yleisissä asioissa toimintayksikössä on huomioitu työntekijöiden mahdolliset poissaolot sekä lomat niin, että työntekijät eivät ole lomalla yhtä aikaa ja jokaisella paikalla olevalla työntekijällä on tarvittava tieto käytännön asioista. Tukiperheiden neuvontaa ja ohjausta varten on aina työntekijä saatavilla.

[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
Koko työyhteisö sairastuu niin, että kaikki ovat samaan aikaan pois töistä.	Pieni	Työt ja lomat on järjestelty niin, että perhehoitajat ja tukiperheet saavat aina apua tarvittaessa. Organisaatiossa on käytössä hybridityömalli ja etäyhteys ja etätapaamiset ovat mahdollisia
Hävitään tarjouskyselyissä kilpailijalle eikä uusia sijoituksia saada	Kohtalainen	Jos uusia sijoituksia ei saada, niin arvioidaan mistä tilanne johtuu ja tehdään sen mukaisia muutoksia toimintaan

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupauksemme:

LAPSI

- Lapsi pääsee perheeseen, jolla on kyky ja valmiudet vastata hänen tarpeisiinsa.
 - Tuttu ja turvallinen työntekijä
 - Osallisuus, osallistaminen
 - Kunnioitetaan, tuetaan ja mahdollistetaan yhteys omiin juuriin, vanhempiin ja muihin läheisiin.
- Lapselle syntyy realistinen käsitys läheisverkostonsa tilanteesta.
- Mahdollisuus koulunkäyntiin

- Mahdollisuus harrastamiseen
- Oikeus katkeamattomiin ihmissuhteisiin
- Kunnioittava kohtaaminen
- Koskemattomuus, turvallisuus ja perushoiva
- Lapselle haetaan hänen tarvitsemaansa apua ja tukea
- Ikätason mukainen kohtelu ja yksilöllinen huomioiminen

PERHEHOITAJA

- Laadukas valmennus ja oikeus riittävään tukeen (kaikki tieto, lapsi, prosessi, oikeudet ja velvollisuus)
- Huolellinen sijoituksen valmistelu (ennakkotiedot, tutustuminen perheeseen, sopimukset) - Molempipuolinen arviointi perheen valmiuksista
- Avoimet arviointikriteerit
- Dialoginen valmennusprosessi ja läpinäkyvyys
- Arvostava suhtautuminen
- Kasvatuskumppanuus
- Räätelöity tuki, tuetaan sijaisvanhemman kykyä vastata lapsen tarpeisiin sekä tuetaan kiintymyssuhdetta
- Tuetaan rakentamaan pysyviä ja kestäviä kiintymyssuhteita
- Yhteisöllisyys
- Kuljetaan perhehoitajan rinnalla
- Tuki verkostojen kanssa toimimiseen, läheiset ja viranomaiset

HYVINVOINTIALUEET

- Tunnetta perheemme
- Sitoudumme sopimuksen mukaisiin asioihin
- Avoimuus ja tiedottaminen
- Luotettavuus, palvelutarpeisiin vastaaminen sovituksessa ajassa
- Voittoa tavoittelemattomuus
- Rohkeus tehdä, nähdä ja ratkaista asioita lapsen edun mukaisesti
- Laadukkaat dokumentit
- Yhteinen perhehoidon viitekehys
- Läpinäkyvät prosessit
- Mittaamme ja kehitämme vaikuttavuuden arviointia
- Ensisijaista lapsen etu

Riskien ja epäkohtien tunnistamiseksi ja niiden korjaamiseksi perhehoidossa keskustelemme avoimesti havaituista epäkohdista. Laadimme yhteisesti toimintasuunnitelman asian eteenpäin viemiseksi ja korjaamiseksi sekä asian kehittämiseksi, jos tilanne vaatii kehittämistoimenpiteitä. Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä palvelujohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää. Tietoja viedään eteenpäin asiaa hoitaville tahoille.

- Tukiperhepalveluissa panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora.
- Tukiperhepalvelun viitekehys eli myönteinen tunnistaminen läpäisee kaikki palvelun prosessit.
- Tukiperheemme ovat sitoutuneita tehtäväänsä.
- Tukiperhepalvelumme on vaikuttavaa ja olemme rohkeasti lapsen puolella.

Lapsen osallisuus tukiperhepalveluissa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen tukitoimesta, hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa ja häneltä kerätään palautetta, jonka perusteella palvelua kehitetään. Jokaiselle tukiperheen saavalle lapselle toimitetaan Tervetuloa tukiperheeseen -opas. On toivottavaa, että lapsi osallistuu aloitusneuvottelun jälkeen muihin neuvotteluihin, sillä neuvotteluissa tuetaan lapsen osallisuutta ja kuulluksi tulemistä, tuodaan yhteisesti esiin lapsen ja perheen vahvuuksia ja voimavaroja sekä kysytään lapselta palautetta.

Myönteinen tunnistaminen näkyy tukiperheiden toiminnassa suoraan lapselle, mutta myös tukiperheiden kanssa tehtävässä tukityössä ja yleisesti yhteistyössä hyvinvointialueiden, lasten ja perheiden kanssa. Tukiperheet tutustuvat avoimin mielin lapseen, jonka jälkeen heillä on mahdollisuus tunnistaa lapsen vahvuuksia ja sanoittaa niitä ääneen. Myös vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön tukiperheet saavat välineitä myönteisen tunnistamisen ajattelutavasta. Tukiperheiden kanssa työskentelyssä myönteinen tunnistaminen näkyy Perhepalvelut Ruorin työntekijän avoimena ja kiinnostuneena asenteena tutustua perheisiin jo valmennusvaiheessa. Tukityössä korostuu voimavaralähtöisyys sekä arvostus ja tuen tarjoaminen. Perhepalvelut Ruorin työntekijä huolehtii, että yhteisissä neuvotteluissa ja muissa kohtaamisissa kuunnellaan oletusvapaasti ja tuodaan esiin lapsen ja perheen vahvuuksia.

Sitoutuneella tukiperheellä tarkoitamme tukiperhettä, joka haluaa toimia tukiperheenä yhden viikonlopun kuukaudessa aina vuoden kerrallaan niin, että heillä on mahdollisuus toimia tukiperheenä useamman vuoden. Sitoutunut tukiperhe pyytää aktiivisesti tukea tarvittaessa ja on valmis ottamaan sitä vastaan ja näkemään hankalien hetkien yli. Tukiperheet luovat luontevan suhteen lapseen ja hänen vanhempiinsa, haluavat ymmärtää ja toimia eettisesti. Me Perhepalvelut Ruorissa tarjoamme tukiperheelle laadukkaan valmennuksen sekä ennakoivan, aktiivisen ja jatkuvan tuen, jotta tukiperhe voi sitoutua tehtäväänsä. Toiminnan aikana olemme helposti tavoitettavissa ja vastaamme ripeästi yhteydenottoihin.

Tavoitteena on, että lapsi saa tukiperhepalvelun avulla aineksia kasvaa omaan potentiaaliinsa ja lapsen ja perheen tuen tarve vähenee tai ehkäistään. Vaikuttavuutta tukiperhepalvelussa mitataan mm. seuraamalla tukityön toteutumista, kullekin tukisuhteelle asetettuja henkilökohtaisia tavoitteita sekä lapsilta, heidän vanhemmiltaan, tukiperheiltä, hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiltä ja tukityöntekijöiltä kerättyjä palautteita. Osallistumme aktiivisesti hyvinvointialueiden kanssa keskusteluun, jotta lapsen oikeus tarvitsemiinsa palveluihin toteutuu. Tukiperhe ja Perhepalvelut Ruori luovat lapsen vanhempien ja muiden läheisten kanssa laajan rintaman lapsen tueksi ja hänen oikeuksiensa puolustajaksi.

Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti Perhepalvelut Ruorin toiminnan riskejä. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain. Perhepalvelut Ruorissa toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja heidän toimintaansa ja hyvinvointiinsa liittyviin tekijöihin.

Henkilöstöön liittyvien tekijöiden lisäksi olemme tunnistanee, että Perhepalvelut Ruorin tukiperhepalvelun asiakkaina olevat lapset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja heidän kohdallaan riski joutua kaltoin kohdelluksi on keskimääräistä korkeampi. Tämä on ennakoitava riskitekijä. Tukiperhepalveluissa käsitellään myös arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Näiden tekijöiden lisäksi myös toimitiloihin, laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit sekä niihin liittyen poikkeamien ennakoointi on varmistettava.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi panostamamme valmennukseen: tutustumme perheisiin, teemme kotikäynnit ja taustan tarkastukset ohjeistusten mukaisesti. Panostamme määsärkeeseen ja siihen käytetään riittävästi aikaa. Työyhteisön kesken pystymme keskustelemaan asiakasasioista avoimesti ja pohdimme asioita yhdessä. Saamme toisiltamme tukea myös vaikeiden asioiden kohtaamisessa ja käsittelemisessä.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa usaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Työyhteisön kesken pystymme keskustelemaan asiakasasioista avoimesti ja pohdimme asioita yhdessä. Saamme toisiltamme tukea myös haastavien asioiden kohtaamisessa ja käsittelemisessä. Epäkohdat ilmoitetaan ohjeistuksen mukaisesti.

Laatupoikkeamiin on käytössä koko organisaation yhteinen alusta Laatuportti, jonne kuka tahansa työntekijöistä voi ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta. Poikkeamailmoituksen voi tehdä työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) 29§ mukainen epäkohtailmoitus. Poikkeamailmoitukset käsitellään yhteisesti viikkotiimin yhteydessä.

Työntekijä täyttää Laatuportti-järjestelmässä poikkeamaraportoinnin lomakkeen, valikoi toimipisteensä palvelun, jossa työskentelee sekä 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. Toimimme Oulussa valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation laatu päällikölle, jotta palveluita kehittäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit

ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

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. Jos on sellaisia epäkohtailmoituksia, jotka koskevat toiminnassamme ilmenneitä pahoja esim. laiminlyöntejä, niin lapsikylän johtaja huolehtii ilmoitukset eteenpäin toimintaamme valvovalle viranomaistaholle (hyvinvointialue, AVI, Valvira).

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiaan kuuluville osapuolille henkilöstössä ja muille yhteistyötahoille yhteisissä tiimipalaverissa, sähköpostitse ja muilla sisäisillä tiedotuskanavillamme. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee muistaa ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset: kriisivalmissuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, yksintyöskentelyohje, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset.

Ruori Oulu noudattaa yleisiä valtakunnallisia organisaation ohjeistuksia. Lisäksi palvelukohtaisena ohjeistuksena noudatamme perhehoidon toimintakäsikirjaa ja muita perhehoitoa koskevia sisäisiä ohjeistuksia. Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki organisaation työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjatko on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Työntekijät osallistuva omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja arviointiin. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esimies on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi panostamme perhehoidossa PRIDE-valmennukseen: tutustumme perheisiin huolellisesti, teemme kotikäynnit ja taustatarkistukset ohjeiden mukaisesti. Jos perhehoidossa tulee esiin asioita, jotka vaarantavat lapsen kasvua ja kehitystä, henkilökunta ilmoittaa asiasta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja tekee tarvittaessa asiasta lastensuojeluilmoituksen.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruorin sijaisperheet voivat toimia joko SOS-Lapsikylän omistamissa asunnoissa tai omassa kodissaan. SOS-Lapsikylän omistamat asunnot ovat tilavia, noin 140m² – 180 m² kokoisia perheasuntoja, joissa on tilaa 5-6 sijoitetulle lapselle. Asunnot sijaitsevat Vihannissa

osoitteessa Vaskitie 3. Kyseisessä osoitteessa on viisi omakotitaloa, joista kolme on edelleen käytössä ja perheet asuvat niissä.

Perhehoitoon sijoitetuilla lapsilla on mahdollisuus tavata omia läheisiään joko valvotuissa tai tuetuissa tapaamisissa tai pidempinä aikoina niille erikseen tarkoitetuissa tapaamistiloissa. Oulun toimipisteellä on tapaamisasunto osoitteessa Peltokatu 24 A 3, 90120 Oulu, jossa voimme toteuttaa tuettuja ja valvottuja tapaamisia sekä pidempiä tapaamisia esim. viikonloppuisin. Tarpeen mukaan vuokraamme Vihannin Kotiseutuyhdistyksen kautta Vihannista tiloja toimintaamme varten.

Perhehoitoon sijoitettavalle lapselle annetaan pääsääntöisesti oma huone käyttöönsä perhehoitajien kotona, riippumatta siitä asuuko sijaisperhe SOS-Lapsikylän omistamassa tai omassa asunnossa. Lapselle annetaan mahdollisuus vaikuttaa huoneensa sisustukseen ja kalustukseen. Huonejärjestelyissä otetaan huomioon lapsen ikä- ja kehitystaso.

Perhehoidon ja tukiperhepalvelun henkilökunnan toimitila sijaitsee Oulun Hiiosessa osoitteessa Metsänkuninkaantie 12 A 15, 90250 Oulu. Tukiperhepalveluille on käytössä toimistotilana huoneista 32 ja huoneisto 15 on käytettävissä myös yhteisiin neuvotteluihin. Samassa talossa sijaitsee Perhepalvelut Ruorin avoperhepalveluiden toimistotilat sekä perhekuntoutuksen toimisto ja perheasunnot.

Toimipisteessä ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita eikä kulunvalvontaa muuta kuin avaintenluovutuslomake.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Mari Pelkonen palveluvastaava, mari.pelkonen@perhepalvelutruori.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

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

Perhepalvelut Ruorissa on tietosuojavastaava, joka johtaa tietojen käsittelyä organisaatiossa. Tietosuojavastaava opastaa henkilöstöä siinä, miten tietoja käsitellään ja prosessoidaan. 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 luokan A1 tietojärjestelmäksi.

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

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

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

Toimistolla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja etätyötä tehdään suositusten mukaisesti esim. poikkeustilanteissa. Muutoin on voimassa joustava hybridityön malli. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Organisaatiolla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Henkilöstö noudattaa THL:n ja/tai organisaation valtakunnallisia ohjeistuksia epidemiatilanteessa. Toimipiste siivotaan itse yhteisvastuullisesti säännöllisesti. Oulun perhehoidon toimipisteessä ei ole pyykkihuoltoa.

Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa tai muussa hoitopaikassa. Terveydenhuollon yhteystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Kriisivalmiussuunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle.

Oulun toimipisteessä os. Metsänkuninkaantie 12 A 15 keittiön kaapista löytyy ensiapulaukku. Ensiapuvastaavana toimii palveluvastaava. Ensiapuvastaava huolehtii ensiapulaukun asianmukaisen sisällön ja ettei ensiaputuotteet vanhene (parasta ennen -päiväys).

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhehoitajat ja tukiperheet huolehtivat lasten lääkehoidosta ohjeistuksen ja reseptien mukaisesti. Tarvittaessa perhehoitajat ja tukiperheet voivat hyödyntää tukityöntekijän osaamista.

Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä ja hän laatii lääkehoitosuunnitelman, jota perhehoitaja toteuttaa lääkitessään sijoitettua lasta. Organisaatiossa on laadittu yhteinen, turvallista lääkehoitoa ohjaava asiakirja, joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä. Perhepalvelut Ruorin työntekijät eivät jaa eikä annostele palveluissa olevien asiakkaiden lääkkeitä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Perhehoitajat ja tukiperheet sekä lapsen vanhemmat/huoltajat huolehtivat lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta terveydenhuollon ammattilaisten ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa tukityöntekijät auttavat heitä tässä tehtävässä. Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä lapsen Nappula-kansiosta ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan sinne. Palveluissa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

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)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Uusien asiakkuuksien osalta sopimusten ajantasaisuus	Pieni	Laaditaan tarvittavat sopimukset ja toimitetaan ne eteenpäin tilaajalle viipymättä.
Pitkät etäisyydet ja yksin tehtävä työ	Suuri	Tehdään mahdollisuuksien mukaan parityötä. Ennakoiva ja turvallinen ajotapa, työnantajan puolesta huollettu ja turvallinen auto käytettävissä.
Lasten kaltoinkohtelu	Pieni	Sijais- ja tukiperheet valmennetaan hyvin, heidät tunnetaan, laadukas tukityö, lasten omat tapaamiset perhehoidossa
Pitkät ajomatkat ja niihin liittyvät riskitekijät sekä yksin tehtävä työ	Pieni	Ennakointi ja oma ajotapa, uusi ja turvallinen auto käytettävissä työnantajan puolesta. Mahdollisuuksien mukaan työparityöskentely, avoimet kalenterit ja tiedon jakaminen työyhteisölle
Asiakastietojen käsittely	Pieni	Riittävä koulutus ja tiedottaminen ja oma huolellisuus asiakastietojen käsittelemisessä (myös etätyötä tehdessä).

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.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Tällä hetkellä perhehoidon resurssointi on riittävä. Henkilöstön voimavarojen riittävyyttä suhteessa asiakasmäärään arvioidaan säännöllisesti osana toimintasuunnitelman seurantaa. Työntekijän henkilökohtainen jaksaminen on osa säännöllisiä esimies-työntekijä-keskusteluja.

Perhepalvelut Ruori Oulun perhehoidossa ja tukiperhepalvelussa työskentelee palveluvastaava, sosiaalityöntekijä sekä kolme sosiaaliohjaajaa. Palveluvastaava on mukana perhehoidon suunnittelussa ja kehittämisessä sekä käytännön asioiden hoitamisessa ja tarvittaessa on mukana asiakastapaamisissa ja kotikäynneillä. Palveluvastaava on mukana perhehoidon tiimipalavereissa. Palveluvastaava osallistuu noin

kerran kuukaudessa perhehoitajien Kuumakuppi-tapaamiseen. Palveluvastaavalla on oma esihenkilö ja työnohjaus sekä palveluvastaavien osaamisverkostot.

Palveluvastaava on mukana tukiperhetoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Palveluvastaava osallistuu tukiperhepalvelun tiimipalavereihin säännöllisesti. Palveluvastaavalla on oma esihenkilö ja työnohjaus sekä palveluvastaavien osaamisverkostot.

Palveluissa ei käytetä vuokratyvoimaa. Sijaisia käytetään vain erityisissä tilanteissa. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi vakituksessa työsuhteessa olevan työntekijän pitkäaikainen sairaus tai vanhempainvapaa. Tällöin sijaisten rekrytoinnissa noudatetaan yleisiä organisaation rekrytoinnin periaatteita. Tavoitteena on saada vakituksia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön.

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

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

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

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalan 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, tietoturvallisuus ja tietosuoja, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Perehdytyksessä hyödynnetään Perhepalvelut Ruorin sähköistä oppimisympäristöä Kipparikoulua. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kipparikoulussa.

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

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

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

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

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

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

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 yksilötapaisilla.

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: Mari Pelkonen, 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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön osaaminen	Pieni	Ammatillinen lisä- ja täydennyskoulutus
Henkilöstön riittävyys	Pieni	Työntekijäresurssi suhteessa asiakasmäärään ja sen jatkuva arviointi

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Mari Pelkonen, palveluvastaava, mari.pelkonen@perhepalvelutruori.fi, 044 491 5873
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaaliasiavastaava palvelee Oulun kaupungin alueen asukkaita. Puhelinaika ma-pe klo 9-11 p. 040 135 7946
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Potilasasiavastaava palvelee Kuusamon, Oulun, Pudasjärven, Taivalkosken asukkaita sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon osalta. Sekä Koillismaan alueen sosiaalipalveluiden asiakkaita. Puhelinaika ma-pe klo 9-11 p. 040 318 5123
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: palveluvastaava Mari Pelkonen, mari.pelkonen@perhepalvelutruori.fi, 044 491 5873 ja palvelujohtaja Sari Carlsson, sari.carlsson@perhepalvelutruori.fi, 040 522 2015
Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Lapsen hoito ja palvelu tapahtuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Perhepalvelut Ruorin työntekijä keskustelee etukäteen perheen kanssa asiakassuunnitelmanneuvottelusta ja auttaa tarvittaessa keskustelemaan etukäteen myös lapsen kanssa. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelmanneuvottelua.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelmanneuvottelun kokoonpanon. Perhepalvelut Ruorin tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikäason mukaisesti), hänen

vanhempansa/huoltajansa, perhehoitajat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Perhepalvelut Ruorin sosiaalityöntekijä ja/tai perhehoitajan tukityöntekijä. Perhepalvelut Ruorin sosiaalityöntekijän tai muun perhehoidon tukityöntekijän rooli lapsen vanhempien ja muiden läheisten valmistamiseksi asiakassuunnitelmanneuvotteluun sovitaan lapsikohtaisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Perhehoidossa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaa perhehoitaja. Perhepalvelut Ruori tarjoaa perhehoitajalle tähän tukea. Lapsen hoitoon ja tukeen osallistuvat työntekijät ovat osa tiimiä, joka laatii hoito- ja kasvatussuunnitelman. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelma kirjataan sähköiseen Nappula-asiakastietojärjestelmään, josta suunnitelman lukevat kaikki lapsen kanssa työskentelevät. Asiakas ja/tai hänen läheisensä otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen esim. asiakassuunnitelmanneuvottelun yhteydessä. Perhepalvelut Ruorin henkilöstö tuntee hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen perehdytetään ja suunnitelma otetaan työnteon tueksi. Lisäksi otetaan aktiivisesti käyttöön perhehoidon tuen suunnitelma, joka laaditaan yhdessä perhehoitajan kanssa.

Tukiperhepalvelu ei osallistu asiakassuunnitelmanneuvotteluun eikä tukiperhepalveluissa laadita hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Perhepalvelut Ruorin tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palveluntarvetta tukiperhepalveluiden näkökulmasta arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa/huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Perhepalvelut Ruorin tukiperhepalveluiden työntekijä.

Tukiperhepalvelun aloittamisesta pidetään oma neuvottelu, jossa on mukana lapsi, vanhemmat, sosiaalityöntekijä, tukiperhe ja tukiperhepalvelun sosiaaliohjaaja. Neuvottelussa sovitaan tukiperhe-toiminnalle tavoitteet sekä palvelun sisältö ja kesto. Tavoitteita tarkastellaan ja tarkennetaan säännöllisesti tukiperhepalvelun välineuvotteluissa. Neuvotteluissa on läsnä samat henkilöt kuin aloitusneuvottelussa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Perhepalvelut Ruorissa kaikki työntekijät perehdytetään ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan niiden toteutumista. Lisäksi on valtakunnallinen kehittämisryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin. Lapsen osallistaminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään toteuttamaan, ja neuvottelut rakennetaan lapsesta käsin. Perhepalvelut Ruorissa on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Perhepalvelut Ruorin tukiperhepalvelussa toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti ja mahdollisuuksien mukaan raporttien laatimiseen. Käytössä oleva raportointilomake kannustaa ja ohjaa lapsen osallistumiseen. Myös tukiperheitä koulutetaan osallisuuteen meidän valmennuksissamme.

Tukiperhepalveluissa huolehditaan salassapitoon ja vaitioloon liittyvistä asioista, alkaen jo tukiperheiden valmennusvaiheesta. Lapsen asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain asiaankuuluvat henkilöt. Lapsen asioista puhutaan kunnioittavasti ja myönteisen tunnistamisen hengessä. Tukiperheet saavat tukityöntekijöiltä tukea, miten käsitellään ja kirjataan esim. sensitiivisiä asioita.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Perhepalvelut Ruorissa koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan sen toteutumista. Niiden lisäksi on kehittämisryhmä, jossa käsitellään lasten osallisuuden vahvistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin.

Lisäksi Perhepalvelut Ruorissa toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöstä, ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasonmukaisesti asioissaan laadittavaan kuukausikoosteen kirjoittamiseen. Lapsen osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään toteuttamaan, ja neuvottelut rakennetaan lapsesta käsin. Perhepalvelut Ruorissa on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnassa. Lapsen oma mielipide ja toivomukset huomioidaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen sekä asiakassuunnitelman neuvotteluun ja siten vaikuttamaan omiin asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsen asiat käydään läpi kuukausittain kotitiimissä ja huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet. Lapsikohtaisesti toteutamme yksilötyöskentelyä tarpeen mukaan tukityön tiimoilta. Yksilötyöskentelyyn asetetaan selkeät tavoitteet ja kesto.

Perhehoidossa huolehditaan salassapitoon ja vaitioloon liittyvistä asioista. Lapsen asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain asiaankuuluvat henkilöt. Lapsen asioista puhutaan kunnioittavasti ja myönteisen tunnistamisen hengessä. Perhehoitajat saavat työntekijöiltä tukea, miten käsitellään ja kirjataan esim. sensitiivisiä asioita. Perhepalvelut Ruorin työntekijöillä on velvollisuus myös ohjata ja valvoa kirjausten sisältöä. Sensitiivisiä teemoja käsitellessä esim. lasta koskevissa palaverissa, on tärkeää huolehtia, että lapselta on oma suostumus asian käsittelyyn ja palaverissa on läsnä vain tarpeelliset henkilöt.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Yhteydenpidon rajoittamisen päätöksen tekee aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä hyvinvointialueelta. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista. Mikäli perhehoidossa olevalla lapsella on yhteydenpidon rajoittamispäätös, Perhepalvelut Ruori järjestää päätöksen mukaisesti tuettuja ja valvottuja tapaamisia lapsen ja hänen vanhempansa välillä sovitusti tarpeen mukaan.

Lähtökohtaisesti perhehoitoon sijoitetaan vain sellaisia lapsia, jotka ovat perhehoitokuntoisia eivätkä tarvitse rajoittamistoimenpiteitä (kuin korkeintaan yhteydenpidon rajoittamispäätöksen esim. biologisiin vanhempiin liittyen). Mikäli perhehoitoon sijoitettu lapsi alkaa käyttäytymään aggressiivisesti tai hän omalla käytöksellään uhkaa perhehoitajia, tulee tällaisissa tilanteissa arvioida perhehoitokuntoisuus versus laitoshoido.

Perhepalvelut Ruorin järjestämissä tuetuissa tai valvotuissa tapaamisissa huolehditaan työparityöskentely sekä hätäpoistumisreitit. Jos on tarpeen, niin laaditaan aina erillinen turvallisuussuunnitelma riskiasiakkaan kohtaamiseen. Työntekijät ovat tietoisia siitä, missä työkaverit liikkuvat ja tiedotamme esimerkiksi reissupäivistä muita tiimin jäseniä.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakaspalautteen saaminen	Pieni	Kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti ja kannustetaan asiakkaita ja tilaajia vastaamaan kyselyihin
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Pieni	Ammattitaitoinen henkilöstö, vuorovaikutustaidot

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 lautupäällikkö on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

Edellä mainituilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulneiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapsen 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

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta kaikesta meidän palveluistamme ja toiminnastamme. Niiden pohjalta pystymme kehittämään palveluja ja toimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakkailta myös kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja erityisesti niitä palautteita seurataan erityisen tarkasti. Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti viikkotiimien yhteydessä ja saatetaan palautteet myös palvelujohtajan tietoon ja tarvittaessa tehdään vaadittavia muita toimenpiteitä palautteen sisällön mukaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Oulun perhehoidon tiimissä on mietitty kehittämistoimenpiteitä vuodelle 2025. Yhtenä kehittämiskohteena on odottavien sijaisperheiden aktivointi ja osallistaminen mukaan Perhepalvelut Ruorin koulutuksiin ja muuhun toimintaan mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena on pitää aktiivisesti yhteyttä perheisiin, joihin ei sijoitusta ole vielä tullut. Tämä tukee myös mahdollisuutta vastata paikkakyselyihin mahdollisimman tarkasti ja perhehoitoa etsivän lapsen tarpeet huomioiden jo kyselyvaiheessa.

Kehittämiskohteena on myös sijaishoidossa oleville lapsille tarjottavan toiminnan kuten Mäyrä- ja Kirahvitoiminnan kehittäminen niin, että ne sidotaan vuosikelloon ja toimintaa on ympäri vuoden. Mahdollisuuksien mukaan toimintaan otetaan mukaan myös sijaissisarukset. Tämä mahdollistaa asioiden läpikäymisen toiminnan kautta koko vuoden ja vahvistaa ja tukee sijoitettujen lasten ja heidän sijaissisarusten suhteita ja yhdessä tekemistä.

Lisäksi kehittämiskohteena on myös perhehoitajien, sijoitettujen lasten ja heidän läheistensä osallisuuden ja tietoisuuden lisääminen Perhepalvelut Ruorin toiminnasta. Tiedotamme jatkossa enemmän sekä perhehoitajia että lapsen vanhempia/huoltajia Oulun Perhepalvelut Ruorin tapahtumista ja pyrimme näin tukemaan yhteistyötä ja osallisuutta. Järjestämme tarpeen mukaan infotapahtumia Teams-yhteyden välityksellä, joissa kerromme toiminnasta ja siitä miten esim. perhehoidossa olevien lasten kanssa työskennellään. Osallistujilla on mahdollisuus myös kysyä kysymyksiä ja antaa palautetta toiminnasta. Kiinnitämme myös huomiota siihen, että jatkossa saisimme asiakaspalautetta kerättyä runsaammin myös muilla tavoilla.

Tukiperhepalveluissa tämän vuoden kehittämistoimenpiteenä on palautteen saaminen erityisesti lapsilta. Emme työskentele tukiperheissä käyvien lasten kanssa, joten emme voi suoraan itse kerätä palautetta. Kiinnitämme huomioita siihen, että muistutamme asiakkaita siitä, että palautteiden kerääminen myös lapsilta on tärkeää ja kannustamme heitä siihen. Palautteiden avulla voimme kehittää toimintaa vastaamaan paremmin lasten tarpeita. Jatkamme edelleen tiivistä yhteistyötä tilaajien kanssa ja pyrimme varmistamaan, että asiakkaat saavat heille oikeanlaisen palvelun oikea-aikaisesti. Tuomme neuvotteluissa esiin näkemyksiämme tukiperhetoiminnan vaikuttavuudesta lasten ja perheiden näkökulmasta käsin.

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
Odottavien perhehoitajien huomioinen ja toimintaan aktivointi jo ennen sijoitusta.	2025	Sosiaalityön tekijä ja palveluvastaava, koko tiimi	
Mäyrä- ja Kirahvitoiminnan juurruttaminen vuosikelloon	2025	Sosiaalihojaajat, koko tiimi	
Osallisuuden esiin tuominen ja käytännön työssä mukana pitäminen	2025	Koko tiimi	
Palautteiden saamisen lisääminen erityisesti lapsilta	2025	Koko tiimi	
Yhteistyö tukiperhepalvelun tilaajien kanssa	2025	Koko tiimi	
Tukiperhetoiminnan vaikuttavuuden esiintuominen	2025	Koko tiimi	

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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