

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Tampereen toimipiste, perhehoito ja tukiperhetoiminta

Sisällys

Tampereen toimipiste, perhehoito ja tukiperhetoiminta	1
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	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	20
3.5.1 Yhdenvertaisuus	21
3.5.2 Asiakkaan osallisuus	21
3.5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	22
3.5.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	22
3.5.5 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	23
3.5.6 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	23
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	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	27
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	27
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	27

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

- Palveluja tuottava palveluyksikkö:
Perhepalvelut Ruori, perhehoito ja tukiperhepalvelu
Kumpulantie 3, 00520 Helsinki
- Palvelupiste:
Ruori Tampere, perhehoito ja tukiperhepalvelu
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.4
- Yhteystiedot:
Postiosoite: Pirttisuonkuja 2 liiketila 2, 33870 Tampere.
Käyntiosoite: Vuoreksen puistokatu 82 liiketila 2, 33870 Tampere.
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
Kirsi Temmes, puh. 044 737 0449, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
 - Perhehoitajalle, perhehoidettavalle sekä tämän läheiselle annettava sosiaalialan ammatillinen ohjaus ja neuvonta.
 - Tukiperhetoiminta; sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakasperheet
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Ruori Tampere, perhehoito ja tukiperhepalvelu
- Palveluja tuotetaan: Toimipisteen tiloissa sekä perhehoitajien ja tukiperheiden kodeissa.
- 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.

Perhehoidon tukityössä jokaiselle perheelle on nimetty tukityöntekijäksi sosiaaliohjaaja. Tiimin sosiaalityöntekijä on tarpeen mukaan työparina tukityössä. Työntekijät huolehtivat siitä, että sijaisperhe ja sijoitettu lapsi saavat tarvitsemansa tuen perhehoidon toteutumiseksi ja laadun varmistamiseksi. Mikäli perheen tai lapsen tilanteesta herää huolenaiheita, asioita käsitellään perhehoitajien, lapsen ja hänen läheistensä sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asioita käsitellään myös perhehoidon tiimissä, jolla pyrimme varmistumaan siitä, että kohdistamme tukityötä oikeaan suuntaan ja että tukityö on riittävää, tarkoituksenmukaista ja oikea-aikaista.

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 kasvatustalon 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.

Tukiperheiden valmennus sekä tukiperhettä tarvitsevien lasten ja tukiperheiden yhdistäminen tehdään huolellisesti. Tukiperheet perehdytetään riittävällä tavalla tukiperhetoimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön. Tukiperheitä tuetaan tehtävässään puhelimitse ja tapaamisilla. Tukiperheille on tarjolla myös täydennyskoulutusta sekä vertais- ja virkistystoimintaa. Tukiperhepalvelun työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden työntekijöiden kanssa. Heidän kanssaan keskustellaan tukiperhettä tarvitsevan lapsen tarpeista ja pyydetään tarvittaessa lisätietoja sopivan tukiperheen löytämiseksi. Tukiperhesuhteen aikana lapsen vastuutyöntekijään pidetään säännöllisesti yhteyttä.

- Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Palveluyksikön ja Perhepalvelut Ruorin toimintaperiaatteet pohjautuvat SOS-Lapsikylän arvoihin ja missioon: lapsen etu on toiminnan keskiössä.

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 kuntien, lahjoittajien ja muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Vaikuttavuus: lisäämme hyvinvointia

Saamme aikaan haluttuja muutoksia ja tuotamme arvoa asiakkaille.

Arvot näkyvät työssämme kaikissa yksikköme palveluissa. Kohtaamme asiakkaamme, lapset ja nuoret, heidän läheisensä, perhehoitajat ja tukiperheet sekä yhteistyökumppanit arvostavasti ja kunnioittavasti. Ajamme lapsen ja nuoren etua ja osallisuutta kaikessa toiminnassamme. Toteutamme palvelun ostopalvelu- ja puitesopimusten mukaisesti ja tarvittaessa räätälöiden asiakkaan tarpeisiin vastaten. Olemme helposti asiakkaidemme, hyvinvointialueiden työntekijöiden, muiden yhteistyökumppaneiden sekä sijais- ja tukiperheiden tavoitettavissa. Kaiken työskentelymme lähtökohtana on luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Palveluitamme ohjaavat osallisuus, suhdeperustaisuus ja dialogisuus.

- Asiakasmäärät:

Lastensuojelun sosiaalityön ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta:

Perhehoitajalle, perhehoidettavalle sekä tämän läheiselle annettava sosiaalialan ammatillinen ohjaus ja neuvonta: 70 paikkaa.

Tukiperhetoiminta, lastensuojelu: 50 paikkaa.

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut:

Tukiperhetoiminta, sosiaalihuoltolain mukainen: 40 paikkaa.

- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pirkanmaa, Satakunta, Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Kanta-Häme ja Keski-Suomi.

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 yksikössä osoitteessa, Vuoreksen puistokatu 82 liiketila 2, Tampere.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaaksi perhehoidon ja tukiperhetoiminnan palveluun ohjaututaan hyvinvointialueen kautta joko keskitetyn asiakasohjauksen yksikön tai yksittäisen sosiaalihuollon työntekijän toimesta. Hyvinvointialueen työntekijä on yhteydessä Perhepalvelut Ruorin paikkatiedusteluihin tai suoraan yksikköön ja tiedustelee asiakkaansa tarpeisiin sopivaa vapaata paikkaa sijais- tai tukiperheessä.

Rekrytointi- ja valmennusprosessin aikana tutustumme huolellisesti sijais- ja tukiperheisiimme ja mietimme yhdessä perheiden kanssa, millaisiin lasten tarpeisiin he pystyvät parhaiten vastaamaan. Pyrimme tarjoamaan tilaajan pyyntöön lapsen tarpeisiin sopivaa perhettä ja olemme aktiivisesti mukana arvioimassa tarjotun perheen sopivuutta prosessin aikana. Sijoitusprosessin aikana pyrimme varmistamaan, että sijais- ja tukiperhe saa mahdollisimman paljon tietoa päätöksensä tueksi. Panostamme huolelliseen sijoitusprosessiin.

Alihankintana käytämme tapaamispaikkapalveluita Porissa ja Seinäjoella. Alihankintana tuotettujen palvelujen osalta pyydämme palveluntuottajilta omavalvontasuunnitelmaa ja olemme aktiivisesti yhteistyössä kyseisten palveluntuottajien kanssa. Seuraamme tiiviisti tapaamisten raportointia ja kuulemme ja arvioimme myös asiakkaiden kokemuksia. Porin tapaamispaikassa oman yksikkömme työntekijä käy mahdollisuuksien mukaan valvomassa tapaamisia työparina alihankkijan työntekijän kanssa.

Humana avopalvelut, Porin toimipiste, Vanhakoivistontie 12, 28360 Pori

Humana avopalvelut, Seinäjoen toimipiste – avohuollon palvelut, Perheoikeudelliset palvelut, Kalevankatu 29, 60100 Seinäjoki

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
Monipuolisesti käytettävissä erilaisiin lasten tarpeisiin soveltuvia tuki- ja sijaisperheitä	Vähäinen	Säännölliset valmennukset ja perheiden tuki. Ajantasainen tieto käytettävissä olevista perheistä.
Riittävä henkilöstöresurssi	Riski: vähäinen Vaikutus: merkittävä	Henkilöstön määrän arviointi ja ennakointi

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 asiakassuunnitelmanneuvotteluissa 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: Kirsi Temmes, palveluvastaava, puh. 0447370449, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi

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

Palvelujen jatkuvuutta pyritään varmistamaan niin, että tiimissä on mahdollisimman pysyvät työntekijät. Perhehoitajiksi ja tukiperheiksi haluavien henkilöiden kanssa keskustellaan jatkuvuuden merkityksestä palvelua tarvitsevien lasten kannalta ja sijais- ja tukiperheitä pyritään tukemaan niin, että palvelu toteutuu.

Lasten ja heidän läheistensä välisiin tuettuihin tai valvottuihin tapaamisiin sekä neuvotteluihin pyritään äkillisissä sairastumistilanteissa järjestämään yksikön toinen työntekijä. Perhehoidon tukitapaamisia voidaan siirtää tai perhehoidon tiimin toinen työntekijä voi tarvittaessa toteuttaa tapaamisen. Tarvittaessa työtehtäviä järjestellään kiireellisyyden mukaan esimerkiksi toiselle päivälle.

Tukiperhepalvelun luonteeseen kuuluu, että tukiperheviikonloppuja voi peruuntua tai siirtyä tukiperheen sairastumisen vuoksi ja palvelun alkaessa palvelunsaajille tiedotetaan tästä.

Äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen sattuessa työnantaja voi siirtää työntekijän toiseen palveluun, muuttaa työvuorolistaa tai jatkaa työvuoroa ylityönä työntekijän suostumuksella. Työvoiman saatavuus varmistetaan kartoittamalla sijaisia sekä muiden yksiköiden ja työntekijöiden mahdollisuuksia,

tarvittaessa hyödyntämällä ulkopuolisia keikkatyöntekijöitä. Työntekijöille maksetaan TES:n mukaisia hälytyskorvauksia sekä erillisiä poikkeustilannekorvauksia työvuoron jatkamisesta tai joustamisesta.

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
Perhehoito ja tukiperhetoiminta: työntekijän äkillinen poissaolo ja tähän liittyen tiedonkulku.	Riski: mahdollinen Vaikutus: lievä	Kirjaukset ajan tasalla, säännöllinen keskustelu tiimin kanssa.
Perhehoito ja tukiperhetoiminta: Sijoituksen katkeaminen	Riski: mahdollinen Vaikutus: vakava	Huolellinen sijoitusprosessi omalta osaltamme. Oikea-aikainen ja riittävä tukityö.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatulupauksemme:

Perhehoidon tukityön tavoitteena on edesauttaa sijoitetun lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen muodostumista sekä tarjota tietoa kiintymyskeskeisyydestä ja terapeuttisesta vanhemmuudesta. Perhehoitajille tarjotaan säännöllisesti koulutusta edellä mainituista aiheista sekä esimerkiksi perhehoitoon vaikuttavasta lainsäädännöstä. Työntekijät koulutautuvat liittyen lastensuojeluun ja perhehoitoon. Tukityössä hyödynnetään koulutuksista saatua tietoa. Tuki suunnitellaan yksilöllisesti lapsen tarpeista käsin. Tunneimme hyvin sijoitettujen lasten, sijaisperheiden sekä läheisverkoston tilanteet, joka mahdollistaa tuen ja yhteistyön räätälöinnin sekä tapauskohtaisen kehittymisen. Yhteydenpito on tiivistä ja avointa suhteessa lapseen, sijaisperheeseen, läheisverkostoon sekä hyvinvointialueisiin.

Tukiperhetoiminnan laatulupaukset läpileikkaavat koko palvelun. Lapsen osallisuus ja oikeudet pidetään aktiivisesti mielessä ja nostetaan esille esimerkiksi tutustumisvaiheessa sekä neuvotteluissa. Meillä on paljon pitkään jatkuneita tukiperhesuhteita ja tukiperhepalvelusta saamamme palaute on ollut positiivista ja palvelu on koettu vaikuttavana. Tukiperheiden valmennuksessa painotamme lapsen osallisuutta koko tukiperhetoiminnan ajan. Tukiperheiden kanssa keskustellaan jo rekrytointivaiheessa siitä, että tukiperhetoiminnassa on kyse mahdollisesti pitkään jatkuvasta ihmissuhteesta tukiperheessä käyvän lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa. Tukiperheitä ohjataan ja tuetaan tukiperhetapaamisten riittävään tarkkaan ja tarkoituksenmukaiseen raportointiin. Tukiperheiltä toivotaan sitoutumista tukiperhesuhteeseen vuodeksi kerrallaan. Tukiperhesuhteen keston määrittelee hyvinvointialue.

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki Perhepalvelut Ruorin työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää uudet työntekijät ko. asioihin ja jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää säännöllisesti tietojaan.

Asiakasturvallisuuden kannalta huomioitavia asioita ovat esimerkiksi vaitiolovelvollisuus, asianmukainen dokumentointi, asiakirjojen säilytys tietoturvallisesti sovitulla tavalla organisaation ohjeiden mukaisesti ja asiakastapaamisten järjestäminen turvallisessa ympäristössä. Riittävällä resurssoinnilla turvataan myös asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Palveluvastaava arvioi yksikköä koskevat riskit yhteistyössä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä ja käy riskit tiimin kanssa läpi vähintään kerran vuodessa. Äkillisissä riskitilanteissa palveluvastaava on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Työntekijöiden ammattitaito ja tarkka kirjaaminen, sekä tiivis yhteistyö tilaajan, tuki- ja sijaisperheiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa lisäävät turvallisuutta ja edesauttavat tilanteiden ennakointia. Tarvittaessa tapaamisille tehdään turvallisuusjärjestelyjä. Silloin kun asiakasta tavataan hänen kodissaan, arvioidaan etukäteen tilanteeseen mahdollisesti liittyviä riskejä ja esimerkiksi sitä, onko tapaamiseen turvallista mennä yksin.

Palveluissamme käsitellään salassa pidettävää tietoa, jonka suojaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Kaikki sähköpostiyhteydenpito tehdään salatusti ja asiakastietojärjestelmä Nappula täyttää tietoturva vaatimukset. Jos asiakastietoja on tilapäisesti säilytettävä paperisina versioina, ne säilytetään lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa. 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. Epäkohdista, laatu poikkeamista ja riskeistä kerrotaan matalalla kynnyksellä esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä ja muista poikkeamista kerätään tietoa Laatuportti-järjestelmään tekemällä poikkeamailmoituksia kaikista läheltä piti-tilanteista sekä tapahtuneista vahingoista. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimeissä palveluvastaavan johdolla. Kaikilla työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista Laatuportin kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä tehdä muistutuksen Perhepalvelut Ruorin nettisivujen kautta.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

**ORGANISAATIO-
TASOISET
OHJEISTUKSET:**

KRIISIVALMIUS-
SUUNNITELMA

RISKIENHALLINTA-
SUUNNITELMA

TOIMINTAPERIAATTEET
LAPSEN
SUOJELEMISEKSI
KAIKELTA
KALTOINKOHTELULTA

LAATUKÄSIKIRJA

ASIAKASTURVALLI-
SUUSSUUNNITELMA

LÄÄKEHOITO-
SUUNNITELMA

YKSINTYÖSKENTELY-
OHJE

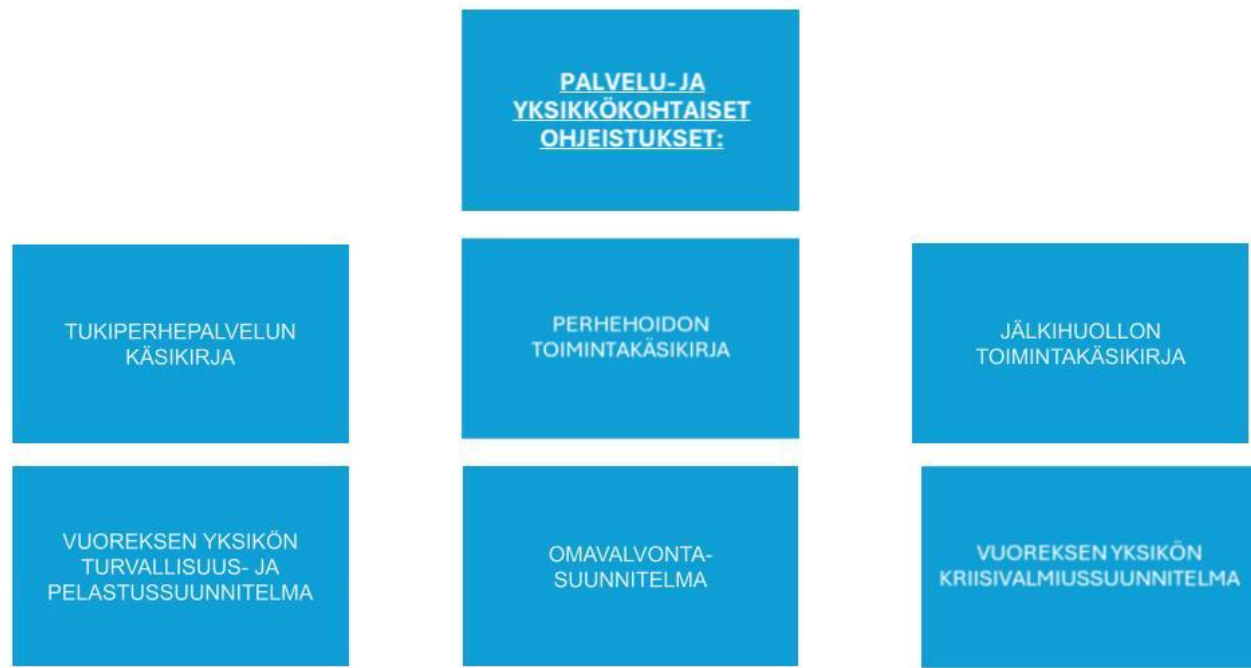
LUPIEN JA
ILMOITUSTEN
LAATIMISEN PROSESSI

TOIMINTAOHJE
VIRKA-AJAN
ULKOPUOLELLE

TOIMINTAOHJE
KOSKIEN
ÄKILLISTÄ
HENKILÖSTÖVAJETTA

ORGANISAATION
DOKUMENTOINTI-
OHJEISTUS

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:



3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimipisteemme toimistotilat sijaitsevat kahdessa eri kiinteistössä Tampereen Vuoreksessa hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrella. Toimistotilojen käyntiosoitteet ovat Vuoreksen puistokatu 82 ja Vuoreksen puistokatu 95. Kummallakin kiinteistöllä on oma huoltoyhtiö, johon ollaan yhteydessä tarvittaessa. Kiinteistöpäällikkö auttaa ja neuvoo tarvittaessa kiinteistöjen huoltoon ja ylläpitoon liittyvissä asioissa.

Työntekijöillä on käytössään erilaisia yhteiskäyttötyöpaikkoja. Toimitilojen yhteydessä on myös erilaisia neuvottelu- ja tapaamistiloja. Kaikki toimisto- ja tapaamistilat ovat lukittuja, eikä niihin pääse Perhepalvelut Ruorin ulkopuolisia henkilöitä.

Kaikissa tiloissa on ensiapuvälineet sekä alkusammutuskalusto, joiden ylläpitoon ja huoltoon on nimetty vastaavat työntekijät. Laitteiden ylläpito ja huolto dokumentoidaan. Käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita.

Toimintayksikössä on tehty pelastusviranomaisen ylimääräinen palotarkastus 30.11.2022. Työpaikkaselvitys on tehty touko-kesäkuussa 2024.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Palveluvastaava Kirsi Temmes, puh. 0447370449, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi.
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

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

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

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

Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

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

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Perhepalvelut 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 Kirsi Temmes, puh. 0447370449, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

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

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Tietoturvapoikkeamien hallinnasta on laadittu erillinen ohje, joka on hyväksytty käyttöön tietoturva- ja tietosuojatiimissä 05/2023. Ohjeen avulla varmistetaan poikkeamien riittävä ja asianmukainen käsittely,

dokumentointi ja viestintä sekä varmistetaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toimintayksikössä tarjotaan perhehoidon ja tukiperhetoiminnan tukipalvelua. Yksikössä ei ole ympärivuorokautista toimintaa ja asiakkaita tavataan pääsääntöisesti muualla kuin toimistotiloissa, esimerkiksi heidän omissa kodeissaan. Yksikön toimisto- sekä tapaamistilojen siivous hankitaan ulkopuoliselta siivousyritykseltä kerran viikossa. Pyykkihuoltoa toimipisteen tiloissa on vähän, tarvittaessa käytetään pesulaa. Toimipisteessä ei synny tartuntavaarallisia jätteitä, jätehuolto hoidetaan taloyhtiöiden jätehuollon kautta.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja noudattamalla yleisiä sekä säätien ohjeita. Yksikössä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Vakituksille työntekijöille työnantaja tarjoaa influenssarokotteen. Toimintayksikössä on mahdollisuus tehdä etätöitä työtehtävien niin salliessa, mikä osaltaan voi vähentää infektioiden leviämistä.

Perhehoitajat huolehtivat oman kotinsa hygieniasta sekä sijoitetun lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Vastuu lapsen sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollolle esimerkiksi terveyskeskuksessa tai muussa hoitopaikassa, ja terveydenhuollon työntekijät perehdyttävät perhehoitajat tarvittaessa lapsen sairauden hoitoon. Perhehoitajat voivat myös konsultoida perhehoidon tukityöntekijöitä lapsen terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hygieniaan liittyen.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: palveluvastaava Kirsi Temmes, puh. 0447370449, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi.
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: palveluvastaava Kirsi Temmes, puh. 0447370449, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi.
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): toimintayksikössä ei säilytetä lääkkeitä.
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.)

Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta terveydenhuollon ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä. Organisaatiossa on laadittu Turvallinen lääkehoito perhehoidossa -ohje, joka on myös perhehoitajien saatavilla.

Tukiperhepalvelussa ei toteuteta lääkehoitoa. Tarvittaessa työntekijät ohjaavat tukiperheitä lapsen lääkeshoidon toteuttamisessa yhteistyössä lapsen huoltajan kanssa. Tukiperhetoiminnan aloitusneuvottelussa pyydetään lapsen huoltajalta kirjalliset tiedot ja ohjeet sekä lupa lapsen lääkeshoidon toteuttamiseen tukiperheessä.

Organisaation lääkehoitosuunnitelma sekä Turvallinen lääkehoito perhehoidossa -opas löytyvät Perhepalvelut Ruorin intranetistä ja on koko tiimin saatavilla ja tiedossa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Johanna Arvola, sosiaaliohjaaja, johanna.arvola@perhepalvelutruori.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Kirsi Temmes, palveluvastaava, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi, Johanna Arvola, sosiaaliohjaaja, johanna.arvola@perhepalvelutruori.fi

Yksikössämme varmistetaan lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) noudattaminen huolehtimalla CE-merkittyjen laastareiden asianmukaisesta säilytyksestä ja käytöstä, perehdyttämällä henkilöstö niiden oikeaan käyttöön, seuraamalla käyttöikää ja hankintaa jäljitettävyyden varmistamiseksi sekä raportoimalla mahdolliset vaaratilanteet sisäisesti ja tarvittaessa Fimealle.

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
Perhehoito: Tapaaja tulee tapaamiselle päihtyneenä	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Ennakkotieto ja asiakkaiden tunteminen, varoaika ja varautuminen
Perhehoito: Sopimuksen mukainen tukitapaaminen ei toteudu	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Säännöllinen yhteydenpito
Perhehoito: Kirjaaminen	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Säännöllinen tuki, koulutus
Perhehoito: Tukityön oikea-aikaisuus	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Yhteydenpito sekä tavoitettavuus
Tukiperheellä puutteelliset tiedot, taidot, voimavarat ja elämäntilanne lapsen kanssa toimimiseen	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Ennakovalmennus ja arviointi sekä tukityö ja täydennyskoulutukset

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.

Palveluyksikössä työskentelee yhteensä yhdeksän vakituista työntekijää. Tiimiin kuuluu palveluvastaava, seitsemän sosiaaliohjaajaa kokoaikaisesti sekä sosiaalityöntekijä. Sosiaaliohjaajista kaksi työskentelee tukiperhepalvelussa, neljä perhehoidon palvelussa ja yksi sosiaaliohjaaja työskentelee perhehoidon ja jälkihuollon palveluissa sekä SOS-Lapsikylän ehkäisevässä työssä.

Sosiaaliohjaajien työtehtäviin perhehoidossa kuuluu ensisijaisesti sijaisperheiden tukityö ja sen suunnittelu ja organisointi, yhteydenpito verkostoihin, sijoitettujen lasten tuetut ja valvotut tapaamiset sekä lasten vertaisryhmien järjestäminen ja perheiden virkistystoiminnan suunnittelu ja toteuttaminen.

Tukiperhepalvelussa sosiaaliohjaajat vastaavat uusien tukiperheiden rekrytoinnista, valmennuksesta sekä tukiperheiden tukityöstä. Tukiperhepalveluissa ei työskennellä suoraan lapsen tai hänen perheensä kanssa. Sosiaalityöntekijän työtehtäviin kuuluu mm. uusien perhe- ja sijaishoitajien rekrytointi sekä perhehoitajien ennakovalmennus ja perheiden tukityö työparina sosiaaliohjaajille.

Sijaistukset hoidetaan ensisijaisesti yksikön sisällä. Vuokratyövoimaa tai sijaisia ei tällä hetkellä käytetä. Sijaisilta edellytetään vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutusta tai että he ovat sosiaali- ja terveydenhuollon loppuvaiheen opiskelijoita.

Palveluvastaava arvioi henkilöstövoimavarojen riittävyyttä säännöllisesti yhdessä palvelujohtajan kanssa ja henkilöstöä lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Palveluvastaavalle varataan riittävästi aikaa lähiesihenkilötyöhön.

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 suosittelijoille. 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. (Tähän on oma ohjeistus esihenkilösivuilla.)

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

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

Riskienhallinta

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

Riskienhallinnasta vastaavan henkilön nimi: Kirsi Temmes, palveluvastaava, puh. 044 7370449, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi.

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Ympärivuorokautisten 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 äkilliset poissaolot	Suuruus: Suuri Vaikutus: merkittävä	Ajantasainen kirjaaminen, työtehtävien priorisointi
Työtehtävien äkillinen lisääntyminen	Suuruus: Kohtalainen Vaikutus: merkittävä	Työtehtävien priorisointi, palveluiden välinen yhteistyö

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

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Palveluvastaava Kirsi Temmes, kirsi.temmes@perhepalvelutruori.fi, puh. 044 7370449.

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Puhelinnumero: 040 504 5249, puhelinajat ma, ti ja to klo 9–11, ke klo 12.30–14.30. Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi. Postiosoite: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere.

Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- o neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- o neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- o neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- o tiedottaa potilaan oikeuksista
- o koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- o toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo. Puhelinnumero: 040 190 9346 puhelinaika: ma-to klo 9–11. Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi. Postiosoite: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere.

Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Kirsi Temmes, palveluvastaava, kirsi.temmes@perhepalvelutuori, puh. 044 7370449. Sari Carlsson, palvelujohtaja, sari.carlsson@perhepalvelutuori.fi, puh. 040 5222015. Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selvityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle muistutuksen voi lähettää osoitteeseen Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

3.5.1 Yhdenvertaisuus

Kaikkia perhehoidon ja tukiperhetoiminnan asiakkaita ja heidän läheisiään kohdellaan arvostaen ja yhdenvertaisesti.

Palveluissamme ei tehdä päätöksiä esimerkiksi itsemääräämisoikeuden tai yhteydenpidon rajoittamisesta. Palvelua annetaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai hallinto-oikeuden päätöksen perusteella.

3.5.2 Asiakkaan osallisuus

Perhehoidossa lapsen hoito ja tarvittavat palvelut toteutetaan aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Suunnitelman päivittämiseksi järjestetään neuvottelu, johon osallistuvat lapsen huoltajat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, perhehoitaja ja perhehoidon tukityöntekijät. Lapsi voi osallistua neuvotteluun, mikäli hänen ikänsä ja kehitystasonsa sen mahdollistavat. Mikäli läheisten osallistuminen neuvotteluun ei ole tarkoituksenmukaista, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä selvittää heidän mielipiteensä erikseen.

Tukiperhetoiminnassa lapsen hoito ja palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Tavoitteenamme on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikänsä mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Perhepalvelut Ruori Oy:n työntekijä.

Tukiperhetoiminnan ja perhehoidon palveluissa pyritään mahdollisuuksien mukaan tarjoamaan lapsen omaa äidinkieltä osaava perhe.

3.5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perhepalvelut Ruori Oy:n työntekijät kohtelevat asiakkaita, tukiperheitä sekä perhehoitajia kunnioittavasti ja asiallisesti ja kiinnittävät huomiota tähän ja reflektovat omaa toimintaansa. Työntekijät on koulutettu myönteiseen tunnistamiseen, joka on toimintamme viitekehys. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijät ottavat sen esille asianosaisen kanssa ja käsittelevät sitä sensitiivisesti.

3.5.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Työntekijöitämme koulutetaan ymmärtämään lapsen oikeuksia ja lapsen osallisuuden kehittäminen on tärkeää kaikessa toiminnassamme. Yksikön toiminnoissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, lukuun ottamatta yhteydenpidon rajoitusta perhehoidossa, josta päättää aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Perhehoidon tukityöntekijät kannustavat perhehoitajia huomioimaan lapsen mielipiteet ja toivomukset arjessa. Perhehoitajien kanssa mietitään kunkin lapsen omia toiveita ja tarpeita sekä arkeen liittyviä asioita. Lapsella on mahdollisuus keskustella asioistaan myös oman sosiaalityöntekijän sekä perhehoidon tukityöntekijöiden kanssa. Häntä kannustetaan osallistumaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemiseen sekä asiakassuunnitelman neuvotteluun ja siten vaikuttamaan omiin asioihinsa. Neuvottelut rakennetaan lapsilähtöisesti ja käytettävissä on myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnoissa.

Pyrimme varmistamaan, että jokainen lapsi tietää oikeutensa. Lapsen oikeuksien toteutumisesta pidetään tärkeänä. Tätä tarkoitusta varten järjestetään sekä lapsille että nuorille vertaisryhmätoimintaa (SOS-Kehittäjänuoret, Salapoliisi Mäyrä ja Kirahvi Mainio sekä toimipisteen omat lasten vertaisryhmät).

Lasten ja nuorten osallisuustyö on tärkeässä roolissa. Työntekijöitä koulutetaan ja pidetään ajan tasalla lapsen osallisuuteen liittyvistä menetelmistä ja käytännöistä.

Perhepalvelut Ruori Oy:ssä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä, ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti asioissaan laadittavan kausikoosteen kirjoittamiseen.

Sijoitetuilla lapsilla on käytettävissään oma huone, joka mahdollistaa yksityisyyden. Sukupuolisensitiivisyys otetaan huomioon mm. peseytymisessä. Lapsella on oikeus intiimeissä asioissa yksityisyyteen. Kirjaamisessa

ja tiedonvälityksessä intiimien asioiden osalta käsitellään vain niitä asioita, jotka ovat tarpeellisia lapsen asioiden hoitamisessa.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Lapsen yhteydenpidon rajoittamisen tarpeen arvioinnista ja sen lastensuojelulain mukaisten kriteerien täyttymisestä sekä tarvittavasta päätöksenteosta vastaa aina sosiaaliviranomainen, jonka tulee laatia yhteydenpidon rajoittamisesta valituskelpoinen päätös. Perhehoitaja tai perhehoidon tukityöntekijä ei voi arvioida tai päättää lapsen yhteydenpidon rajoittamisesta, vaan he toteuttavat lapsen yhteydenpitoa läheisiinsä asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän määrittelemällä tavalla. Sekä lasten että hänen läheistensä kanssa pyritään mahdollisimman hyvään yhteistyöhön rajoitustoimenpiteiden tarpeen ehkäisemiseksi. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

Tukiperheiden valmennuksessa huomioidaan lasten itsemääräämisoikeus ja käydään läpi mitä se tukiperhetoiminnassa tarkoittaa esimerkiksi arjen rutiineissa ja rakenteissa, lapsen mieltymysten selvittämisessä sekä tavoissa ja totumuksissa. Tukiperheillä ei ole oikeutta lapsen itsemääräämisoikeutta rajaaviin toimenpiteisiin. Aloituspalaverissa käydään nämä samat asiat läpi lapsikohtaisesti, jolla varmistetaan lapsen itsemääräämisoikeutta ja hänen tarpeidensa huomioimista.

Tukiperhetoiminnassa lapsen ja hänen vanhempansa toiveet huomioidaan. Toiminnassa keskeistä on avoimuus ja asiakkaan kunnioittaminen. Valmennuksessa puhutaan myös siitä, kuinka lapsen voi ottaa mukaan tukiperhetapaamisen raportointiin.

Lapsen yksityisyys huomioidaan jo tukiperheiden valmennuksessa kotikäyntien yhteydessä. Lapsella ei ole välttämättä mahdollisuutta omaan huoneeseen tukiperheessä. Lapsella tulee olla mahdollisuus peseytyä itsenäisesti ikä- ja kehitystaso huomioiden sekä mahdollisuus omaan tilaan tarpeen mukaan.

Aloitusneuvottelussa mietitään yhdessä lapsen perheen ja tukiperheen kanssa toimivia keinoja haastaviin tilanteisiin. Lapsen perhe ja tukiperhe keskusteleval yhdessä kasvatuskäytännöistä. Tukiperheet on valmennettu myönteiseen tunnistamiseen, jolla pyritään ennaltaehkäisemään kärjistyviä tilanteita. Mikäli tukiperheviikonlopun aikana tulee sellaisia haasteita, että sovitut kasvatuskeinot eivät riitä, tuodaan asia viipymättä esille lapsen huoltajille sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, joka arvioi tukiperheviikonloppujen jatkumisen mahdollisuutta.

3.5.5 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Perhehoidossa ja tukiperhepalvelussa lapsen hoito ja palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän työntekijä.

3.5.6 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Systemaattisesti ja eri tavoin kerätty palaute on tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palveluiden työntekijät kysyvät aktiivisesti mielipiteitä ja kokemuksia palvelua saavilta lapsilta, nuorilta, heidän läheisiltään, perhehoitajilta ja tukiperheiltä. Saamme palautetta sekä suullisesti, että säännöllisesti toteutettavien palautekyselyiden kautta. Saatua palautta huomioidaan kehittämistyössä ja omavalvonnassa. Lasten, heidän biologisen verkostonsa, sijaisperheiden ja tukiperheiden näkemykset ja toiveet otetaan palvelussa huomioon. Palautteita käydään yhdessä läpi tiimipalavereissa.

3.5.7 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palautteiden vähäinen määrä	Suuruus: Suuri Vaikutus: merkittävä	Palautteen annon merkityksen painottaminen asiakkaalle
Työntekijäresurssi	Suuruus: Pieni Vaikutus: merkittävä	Riittävä henkilöstöresurssi ja suunnitelma poissaolojen varalle

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 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

Työntekijät perehdytetään käyttämään Laatuportti-järjestelmää ja raportoimaan sitä kautta haittatapahtumista tai epäkohdista. Laatuporttiin kirjataan myös poikkeamien juurisyyt, mahdolliset seuraukset, seuranta ja tarvittavat toimenpiteet. Sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä yhteisissä tiimipalavereissa ja kiireellisissä tilanteissa puhelimitse tai sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan pääosin sähköpostitse, tarvittaessa puhelimitse. Tukiperheitä ja sijaisperheitä tiedotetaan pääsääntöisesti sähköpostitse.

Palautetta kerätään säännöllisesti eri työmuodoissa ja palautteet käsitellään sekä valtakunnallisesti että tiimeittäin. Palautteen pohjalta toimintaa kehitetään jatkuvasti sekä tiimi- että organisaatiotasolla.

Säätiön laadusta vastaavat työntekijät tiedottavat ja perehdyttävät yksikön henkilökunnan valvontaviranomaisten antamien ohjeistuksien mukaisesti ja seuraavat niiden toteutumista omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään organisaatio- ja tiimitasoisesti. Tiimissä tarkastellaan poikkeaman syitä ja taustatekijöitä, joiden myötä kehitetään toimintaa poikkeamakohtaisesti. Poikkeamien tunnistaminen ja niihin liittyvät toimenpiteet parantavat toiminnan laatua ja turvallisuutta. Kehittämistoimet kirjataan yksikön kokousmuistioihin. Kehittämistoimenpiteistä vastaa yksikön palveluvastaava toimenpidekohtaisesti määritetyn aikataulun mukaisesti.

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
Palautteiden saaminen			Palveluva staava

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.