

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Ruori Etelä-Suomi Perhehoito ja tukiperhetoiminta

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	6
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	6
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	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	22
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	26
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

Perhepalvelut Ruori, perhehoito ja tukiperhetoiminta

Palvelupiste: Ruori Etelä-Suomi, perhehoito ja tukiperhetoiminta

SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.3

Yhteystiedot: Niittytaival 13, 02200 Espoo

Palveluyksikön vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Palveluvastaava Hanna Isokangas, hanna.isokangas@perhepalvelutruori.fi, 045 126 2304

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Perhehoito ja tukiperhetoiminta Etelä-Suomen alueella
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:
Espoon toimipiste, Niittytaival 13, 02200 Espoo
Vantaan toimipiste, Safirikuja 9 A 15, 01700 Vantaa.
Toimipisteissä. Perhehoitajien ja tukiperheiden kotona. Tapaamisasunnoissa. Asiakkaan kotiympäristössä.
- Palveluja tuotetaan: Läsnä ja etäpalveluina.
- Palveluyksikön toiminta-ajatus:

PERHEHOITO

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

Perhehoitopalvelun tavoitteena on antaa lapselle turvallinen, kestävä ja hänen tarpeidensa mukainen sijaishuollon ratkaisu niin kauan kuin lapsi sitä tarvitsee. Perhehoidon tuen avulla edesautetaan perhehoitajia kehittämään valmiuksiaan, tiedostamaan perhehoitotehtävänsä vaatimukset ja velvollisuudet sekä jaksamaan tehtävässään. Rinnakkainen vanhemmuus sekä lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen tukeminen ovat perhehoitopalvelun keskiössä. Perhepalvelut Ruorin vahvuus on, että perhehoidon tukea on mahdollisuus räätälöidä lapsen, hänen läheisverkostonsa sekä perhehoitajien yksilöllisten tarpeiden

mukaisesti. Perhehoidon yhteyteen kuuluu oleellisesti myös erilaiset keinot sijoitetun lapsen ja hänen läheisverkoston yhteydenpidon tukemisessa, näistä erityisesti tuettujen ja valvottujen tapaamisten järjestäminen silloin, kun lapsi ei voi tavata läheistään kotonaan. Perhehoitajien tuen tarpeet vaihtelevat lapsen ja hänen verkostonsa muutosten mukaisesti. Perhehoidon tuki pohjautuu hyvinvointialueiden ja Perhepalvelut Ruorin välisiin ostopalvelusopimuksiin ja puitesopimuksiin. Perhehoidon tuessa keskeistä on sen räättälöityvyys sekä perhehoitajien yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen tukea suunniteltaessa. Perhepalvelut Ruorin Etelä-Suomen perhehoidon tuen tavoitteena on tukea perhehoitajaa toteuttamaan hyvinvointialueen ja perhehoitajan välisen toimeksiantosopimuksen vaatimuksia sekä tukea perhehoitajaa vastaamaan lapsen asiakassuunnitelmassa sovittuihin asioihin. Tällä tavoin voidaan turvata sijaishuollossa olevalle lapselle turvalliset ja vakaat kasvuolosuhteet.

Perhepalvelut Ruorin toiminnan arvojen tarkoituksena on edistää läheisyyttä, kiintymystä ja jatkuvuutta, jotka ovat jokaisen lapsen kasvun edellytykset. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja identiteetin kehitykselle. Lapsi tarvitsee kodin, turvallisen paikan, jossa hänen ympärillään on aikuisia, jotka pystyvät tarjoamaan hänen tasapainoista kehitystään ja hyvinvointiaan edistävän kasvuympäristön. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla, ja näitä oikeuksia halutaan suojella perhehoidossa. Toiminnan keskiössä on sijoitettu lapsi. Kaikessa toiminnassa huomioidaan ja arvioidaan vaikutus sijoitettuun lapseen. Perhehoidon tiimi on kehittämismyönteinen, ja tiimillä on halua ja valmiuksia kehittää sekä uudistaa työtapoja ja menetelmiä. Perhehoidossa kerätään palautetta vähintään kerran vuodessa sijoitetulta lapselta, vanhemmilta, perhehoitajilta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä, jolloin voidaan lisätä palveluidemme vaikuttavuutta ottamalla huomioon esille tulleet kehittämistarpeet.

Sovittaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa perhehoidon tukityössä työskennellään myös lapsen biologisen perheen kanssa. Perhehoidon tukityössä pyrimme luomaan luottamuksellisen suhteen sijaisperheeseen, sijoitettuun lapseen ja tämän läheis- ja viranomaisverkostoon. Olemme sitoutuneet sijaisperheiden kanssa toimimiseen ja pyrimme löytämään tukikeinot, joilla sijaisperhe kykenee toteuttamaan tehtävänsä lapsen edun mukaisesti. Perhehoidon tukityön tavoitteena on edesauttaa sijoitetun lapsen ja perhehoitajan välisen kiintymyssuhteen muodostumista sekä tarjota tietoa kiintymyskeskeisyydestä ja terapeuttisesta vanhemmuudesta. Perhehoitajille tarjotaan säännöllisesti koulutusta esimerkiksi kiintymyskeskeisyydestä sekä terapeuttisesta vanhemmuudesta.

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: Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa aina sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Alaikäisten asiakkaiden kohdalla toimintaamme ohjaa myös YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Toimintaperiaatteemme pohjautuvat SOS-Lapsikylän arvoihin: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.

Toimintaamme ohjaavia lakeja ovat:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
 - Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja siitä annettua valtioneuvoston asetusta (608/2005)
 - Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/215)
 - Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
 - Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
 - Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
 - Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (703/2023)
 - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
 - Henkilötietolaki (523/1999)
 - Julkisuuslaki (621/1999)
 - Tietosuojalaki (1050/2018)
- Asiakasmäärät:
 - Perhehoito 100 asiakaspaikkaa
 - Tukiperhetoiminta 120 asiakaspaikkaa

- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Helsingin kaupunki, Vantaa-Keravan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue sekä Kymeen hyvinvointialue.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

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 toimipisteessä Espoon Niittytaival 13 ja tapaamisasunnoissa Niittykummussa ja Kivistössä.

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.

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	Mahdollinen	Rekrytointikoordinaattorin rooli vastaa tarpeeseen. Oikea-aikainen kampanja ja markkinointi, kampanjojen koordinointi viestinnän kanssa Valmentamiseen riittävästi valmentajia Tunnistetaan perheiden vahvuudet ja tuen tarpeet Lapsen tarpeiden tunnistaminen sijoitusprosessin alussa. Vahva yhteistyö hyvinvointialueelle. Sopivan perheen etsiminen eli ns mäsäyksen onnistuminen. Valmentajien ja tukityöntekijöiden tuntemus osaksi perhehoidon sijoitusprosessia.
Itsenäistynvä nuori jää jälkihuollossa vaille tukea. Paljon palveluntuottajia ja rikkonainen palvelupolku.	Mahdollinen	Aktiivinen malli jälkihuollon suunnitelman työstämiseen 17 - vuotiaana. Osaksi jo perhehoidon tukiprosessia. Proaktiivinen toiminta.
Riittävä henkilöstöresurssi	Riski mahdollinen, vaikutus merkittävä	Henkilöstön määrän arviointi ja ennakointi

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhepalvelut Ruori tukee omalla toiminnallaan hyvinvointialueen palvelujen jatkuvuutta. Tämä tarkoittaa joustavaa palveluntuotantoa, avointa vuorovaikutusta ja osallistumista asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseen soveltuvassa laajuudessa. 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: Palveluvastaava Hanna Isokangas, puh. 045- 126 2394, hanna.isokangas@perhepalvelutuori.fi

Organisaatiossa 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 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.

Poikkeusoloissa valmius ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla resursseja, organisoimalla työvoimaa ja toimimalla kriisivalmiussuunnitelman toimipistekohtaisen ohjeen mukaisesti. Henkilöstön sairastuessa kartoitetaan omien palveluiden työntekijöiden ja esihenkilön saatavuus. Varautumisen taso ja poikkeustilanteissa toiminta on osittain määritelty puitesopimuksissa ja niiden sopimusten osalta noudatetaan sopimusehtoja olosuhteet huomioiden.

[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
Perhehoitajien ja tukiperheiden sitoutuminen lapseen ja työskentelyyn	mahdollinen	Huomioidaan jo valmennusprosessissa. Viestintä Velvoittavat tukitoimet (työnohjaus, tukityö, koulutus) Oikea-aikainen ja soveltuva tukityö Moniammatillisuuden hyödyntäminen
Työntekijäresurssi suhteessa työmäärään, äkillinen henkilöstövaje tai työntekijän sairastuminen	mahdollinen	Ennakoiva ajattelu erityisesti toiminnan kasvaessa Joustava resurssin käyttö tiimien välillä tarvittaessa Johtaminen koko organisaatiossa Moniammatillisen työn rakenteet, tiimissä tieto perheiden tilanteista Ajantasainen dokumentointi asiakasasioissa
Perhehoitajan väsyminen	mahdollinen	Vapaiden järjestäminen Sijoitusten erityinen tukeminen nivelvaiheissa. Riittävä ennakointi.

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. Tunnetta 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. Kehitämme ja parannamme toimintaamme jatkuvasti saamamme palautteen ja mittareiden pohjalta. Haluamme olla luomassa eettisesti kestävää ja lapsen edun mukaista perhehoitopalvelua. Olemme sitoutuneita siihen, että perhehoitoon sijoitetut lapset ja heidän perhehoitoperheensä saavat oman tilanteensa ja tarpeensa edellyttämää tukea. Sitoudumme noudattamaan hyvinvointialueiden kumppaneidemme kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia. Ymmärrämme, että hyvää perhehoitoa tehdään yhdessä eri osapuolten kanssa. kunnioittaen toisten näkemyksiä ja mielipiteitä.

Panostamme sijaisperheiden laadukkaaseen valmennukseen, ja tarjoamme vain sellaisia perhehoitoperhevaihtoehtoja, joiden aidosti uskomme olevan sijoitetun lapsen ja hänen tilanteensa kannalta paras vaihtoehto. Haluamme, että toiminnassamme mukana olevat perhehoitajat jaksavat tehtävässään, kehittävät valmiuksiaan ja pystyvät toimimaan pitkäaikaisesti perhehoitajina. Kannamme vastuamme ilmoittaa epäkohdista ja huolenaiheista lapsen sijoittajataholle, tarjoten tilanteeseen ratkaisuja. Mikäli lapsi tarvitsee tilanteessaan vankempaa hoitoa ja huolenpitoa, kuin mitä hän saa perhehoidossa ollessaan, otamme sen puheeksi ja autamme lapselle sopivamman sijaishuollon ratkaisun löytymisessä. Emme tue perhehoitajaa auttamaan lasta vain tässä hetkessä, vaan pyrimme yhteistyössä eri tahojen kanssa siihen, että lapsi saa tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun. Yhteistyössä perhehoitajan ja lapsen verkoston kanssa asetamme ja seuraamme lapsen tilanteessa asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista. Työskentelemme lapsen kotiin palaamiseksi, kun sille on edellytyksiä. Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa.

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 rekrytointivaiheesta 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 tietoaan. 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 uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Epäkohdista, laatupoikkeamista 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.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelu Ruorin toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia.

Perhehoito ja tukiperhetoiminta toimii sekä Espoon Niittykummun toimistotiloissa että Vantaan Kivistön toimistotiloissa. Perhehoidon käytettävissä on myös tapaamisasunnot Niittykummussa ja Kivistössä. Tukiperhetoiminta hyödyntää myös tapaamisasuntoja.

Perhepalvelut Ruori Etelä-Suomi :
Toimistot Niittytaival 13, 02200 Espoo ja Safiirikuja 9 A 15, 01700 Vantaa

Pääasiassa toimistotiloja käytetään neuvotteluihin, valmentamiseen, perheiden tapaamiseen, hallinnolliseen työhön, tiimityöskentelyyn ja välilliseen asiakastyöhön. Asiakasneuvottelut pidetään pääasiassa hyvinvointialueen tiloissa tai teamsilla sekä muut asiakastapaamiset perhehoitajien tai tukiperheiden kotona. Yhteisiä toimistotiloja Espoossa ja Vantaalla käyttävät kaikki SOS-Lapsikylä Etelä-Suomen työntekijät.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Perhehoidon ja tukiperhetoiminnan palveluvastaava Hanna Isokangas, 045-1262304, hanna.isokangas@perhepalvelutruori.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
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 määritettyjen 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.
- Ensijaisesti 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 Hanna Isokangas.

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

Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojaus- ja siivouskäytänteisiin. Ohjeistuksia muutetaan säännöllisesti valtakunnallisten ja alueellisten suositusten mukaisesti. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään siten, ettei tulla työpaikalle tai palaveriin sairaana tai oireisena. Työntekijöillä on omat henkilökohtaiset puhelimet ja kannettavat tietokoneet etätyön mahdollistamiseksi. Asiakkaita ja sidosryhmiä tiedotetaan valtakunnallisista ohjeistuksista, jotka koskevat Perhepalvelut Ruorin toimintaa.

Perhehoidon ja tukiperhetoiminnan tiimin työntekijät ja toimistotilat: Espoossa ja Vantaalla toimistoilla noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia -aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaimien käyttöön. Etätyötä tehdään suositusten mukaisesti aina kuin mahdollista. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Siivous on järjestetty ostopalveluna, toimistotilojen siivous toteutuu viikoittain ja tarvittaessa siivouksien määrää lisätään. Epidemia-aikana henkilökunta huolehtii siitä, että omat työvälineet ja työpiste tulevat desinfioituiksi, mikäli samaa työpistettä käyttää useampi henkilö. Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus-suojaus- ja siivouskäytänteisiin.

Perhehoidon sekä tukiperhetoiminnan tiimin työntekijät ohjaavat ja neuvovat tukiperheitä, perhehoitajia ja sijaishoitajia tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen estämiseksi. Lisäksi työntekijät käyttävät tarvittavia suojavarusteita epidemioiden aikana ja kiinnittävät huomioita käsihygieniaan. Tukiperheitä, perhehoitajia ja sijaishoitajia tiedotetaan tarpeen mukaan epidemiatilanteissa. Epidemiatilanteissa yhteistyötä tehdään tilaajahyvinvointialueiden kanssa. Perhehoitajat huolehtivat lapsen hygieniasta arjessa ja sijaishoitajat sekä tukiperheet tuki- ja sijaishoitopäivinä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhehoitajat ja sijaishoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta terveydenhuollon ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä.

Perhehoitaja huolehtii lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä ja seuraa annettuja lääkehoidon ohjeita. Organisaatiossa on laadittu yhteinen, turvallista lääkehoitoa ohjaava asiakirja, joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä.

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

Perhepalvelut Ruorin perhehoidon ja tukiperhetoiminnan työntekijät eivät jaa eivätkä annostele palveluissa olevien lasten lääkkeitä. Etelä-Suomen toimipisteessä ei ole lääkkeitä eikä työntekijöillä ole lääkkeenantolupaa. Organisaation lääkehoitosuunnitelma sekä Turvallinen lääkehoito perhehoidossa -opas löytyvät Perhepalvelut Ruorin intranetistä ja on koko tiimin saatavilla ja tiedossa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Perhehoidossa tai tukiperhetoiminnassa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita. Sijoitetun lapsen mahdollisesta lääkinnällisten laitteiden käytöstä vastuu on aina lääkärillä. Perhehoitajat toimivat lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yksintyöskentelyn psykososiaalinen kuormitus	mahdollinen	Työn rakenteet. Purkukäytänteet Systeemisen työtteen kehittäminen Työnohjaus Ohjeet yksintyöskentelyyn esimiespäivystys 24/7 yksiköt
Valvotut ja tuetut tapaamiset, turvallisuusriski yksin ja epämääräisissä tilanteissa	Riski ja vaikutus vaihtelee mahdollisesta merkittävään	Perhehoidon tiimin oma riskikartoitus jokaisessa asiakkuudesta erikseen Riittävien lähtötietojen varmistaminen vastuusosiaalityöstä Koordinointi ja selkeät käytänteet Työntekijän perehdyttäminen myös turvallisuuskysymyksissä. Työparin tunteminen. Suuririskiset tapaamiset järjestetään tapaamispaikassa, jossa mahdollisuus vartiointiin.
Tukiperheellä puutteelliset tiedot, taidot, voimavarat ja elämäntilanne lapsen kanssa toimimiseen	Suuruus: mahdollinen Vaikutus: merkittävä	Ennakkovalmennus ja arviointi sekä tukityö ja täydennyskoulutukset Yhteistyö sosiaalityön kanssa riittävän tiedon saamiseksi lapsesta

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.

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Etelä-Suomen perhehoidossa työskentelee viisi sosiaaliohjaajaa, rekrytointikoordinaattori, sosiaalityöntekijä. Tukiperhetoiminnassa työskentelee 2 ohjaajaa sekä tilapäivän 30% työntekijä. Palveluvastaava on kahden tiimin yhteinen. Sijaisia ei yleensä käytetä, vaan työt jaetaan oman tiimin sisällä.

Valvottujen ja tuettujen tapaamisten järjestämiseen voidaan käyttää tuntityöntekijää, joka on valmennettu tehtävään. Akuutissa tilanteessa voimme hyödyntää SOS-Lapsikylän muiden palvelujen työntekijöiden osaamista. Perhehoidossa ei käytetä vuokratyövoimaa tai alihankintaa.

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. SOS-Lapsikylän palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta 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 työsuhteen 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 sosiaalialan korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Palveluvastaavan ja sosiaalityöntekijän tehtävään vaaditaan sosiaalityöntekijän laillistettu pätevyys. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaotteensa 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: Palveluvastaava Hanna Isokangas.

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus.

Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön vaihtuminen	mahdollinen	pitovoimatekijöiden vahvistaminen
Sairaslomien tai lomien aikainen työ kasaantuu	mahdollinen	sijaisjärjestelyt osin myös viikkotasolla, riittävä resurssointi
Keskitetty rooli rekrytoinnissa, Ei sijaista	mahdollinen	Sovitaan sijaisjärjestelyistä Kirjataan prosesseja muidenkin tietoon Valmennuskoordinaattori sijaistaa joitain osia Resurssointi
Työtehtävien äkillinen lisääntyminen	mahdollinen	valtakunnalliset resurssijärjestelyt, työtehtävien priorisointi, johtaminen

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Hanna Isokangas, palveluvastaava, puh 045- 126 2304
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.

HELSINKI Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Yksikön päällikkö Tove Munkberg Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi puh. 09 310 43355 ma-to klo 9–11

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE Anette Karlsson Sosiaali- ja potilasasiavastaava Puhelinaika ma ja to klo 9–13 puh 040 514 2535 Anette.Karlsson@itauusimaa.fi

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson. p. 029 151 5838.
sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

VANTAAN JA KERAVALAN HYVINVOINTIALUE Satu Laaksonen Puh. 0941910230 Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö) Puh. 0941910230 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat

tavoitettavissa: maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00 keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00 Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.
sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen Annina Rinne, Salla Ritala, Essi Lipponen asiavastaavat@paijatha.fi Puhelin: +358 3 8192504 Aukioloajat: ma,ti ja to 09:00 - 12:00 ke 09:00 - 15:00

KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUE Sosiaalihuollon asiat: koko Kymenlaakso, potilasasiat: Taija Kuokkanen, sosiaali- ja potilasasiavastaava Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9-12 taija.kuokkanen@kymenhva.fi, puh. 040 728 7313

Perhepalvelut Ruorin Etelä-Suomen yksikön muistutusten käsittelystä vastaa palveluvastaava Hanna Isokangas, hanna.isokangas@perhepalvelutruori.fi p. 045 126 2304 ja palvelujohtaja Sari Carlsson (perhehoito) ja Hanna Seppälä (tukiperhetoiminta)

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 laatu päällikkö. Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan Ruorin Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lapsen oikeuksien toteutuminen	mahdollinen	Lapsen vastuusosiaalityöntekijän tapaamiset Tukityössä lasten säännölliset tapaamiset ja oikeuksista tiedottaminen , perhehoitajien koulutukset osallistaminen niin arkeen kuin itseään koskevaan päätöksentekoon osallistaminen raportointiin lapsen valmistelu asiakassuunnitelmanneuvottelu nsa
Asiakkaan osallisuuden toteutumattomuus	mahdollinen	Osallisuustoiminta ja vertaisryhmät Viestintä Hyvänkohtelun suunnitelma Osallistava kirjaaminen

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 salassapitosäynnösten 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 salassapitosäynnösten 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 määriteltävä, 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. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan 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 tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi tehdään lastensuojeluilmoitus.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja, ja korjaavia sekä jatkoon 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 juurisyys, 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
Tapaamisasuntojen turvallisuusasiat	seuranta	tiimi, palveluvastava	jatkuva seuranta tiimeissä

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.