

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Ruori Itä-Suomi, perhehoito Kuopio

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	6
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	19
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	19
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	20
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	21
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	21
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	21
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	21
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	22

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Perhepalvelut Ruori Oy, Ruori Itä-Suomi perhehoito Kuopio
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.6
- Yhteystiedot: Kipparinkatu 1 A 11, 70840 Kuopio
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito, 044 242 6600, hanne-mari.artika@perhepalvelutruori.fi
Maarit Korhonen, va. palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito Kuopio, 044 796 1080, maarit.korhonen@perhepalvelutruori.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Toimeksiantosuhteinen perhehoito
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Perhehoidon ja tukiperhepalvelun toimisto ja tapaamisasunto sijaitsevat Kuopiossa Lehtoniemen kaupunginosassa Kipparinkadulla kerrostalossa.
- Palveluja tuotetaan: Läsnä- ja etäpalveluna
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: 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.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: Perhehoidon tukityö on jaettu vankkaan tukeen (sijoitus kestänyt alle vuoden) sekä perustukeen. Tukityössä syvennetään perhehoitajan valmiuksia sekä perhehoitajan ja lapsen välistä kiintymyssuhdetta. Tukityötä tarjotaan perheen tarpeiden mukaisesti. Tarjoamme täydennyskoulutuksia ja työnohjausta perhehoitajille, sekä järjestämme sijaishoitajan lapsille perhehoitajien vapaiden ajaksi. Tukityötä tekee pääasiassa perhehoidon ohjaaja sekä sosiaalityöntekijä tarvittaessa työparina.

Tukityöntekijä luo luottamuksellisen suhteen perhehoitajiin ja kulkee perhehoitajien rinnalla heidän tekemässään vaativassa kasvatustyössä. Tukityössä vahvistetaan perheen voimavaroja, ja annetaan myönteistä palautetta toimivista asioista. Otamme puheeksi perhehoidossa ilmeneviä epäkohtia ja nostamme lapsen näkökulmaa keskusteluun.

Olemme avoimia yhteistyökumppaneita ja järjestämme mahdollisuuksia keskustella lapsen ja perheen tilanteesta sekä tukityöstä esimerkiksi yhteistyöneuvotteluissa.

Yhteistyöneuvotteluun osallistuvat tukityöntekijöiden lisäksi perhehoitajat sekä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Järjestämme lasten ja nuorten osallisuusryhmiä sekä perheiden yhteisiä virkistystapahtumia. Perhehoidon palvelussa pyritään seuraamaan työskentelyn vaikuttavuutta eri tavoin, esimerkiksi palautetta keräämällä ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivittämällä.

Perhehoidon viitekehys muodostuu dialogisuudesta, ammatillisuudesta, kiintymyssuhdeperustaisuudesta sekä terapeuttisuudesta. Näiden lisäksi toimintaa ohjaavat Myönteinen tunnistaminen ja Place-asetus. Näitä valmiuksia tukevat mm. täydennyskoulutukset, työnohjaus sekä perhekohtaiset tapaamiset.

- Asiakasmäärät: 50 asiakaspaikkaa
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pohjois-Savon hyvinvointialue ja Etelä-Savon hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

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

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

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksikössä Kipparinkadun toimistolla ja tapaamisasunnolla kansiossa, joka on kaikkien nähtävillä.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lapselle ei löydy sopivaa sijaisperhettä	4 (asteikko 1-5)	Valmennetaan erilaisia perheitä eri puolilla toiminta-aluetta
Perheiden sijainti laajalla alueella	3 (asteikko 1-5)	Matka-aikojen ennakointi ja aikataulutus. Etätukityön hyödyntäminen

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 palvelunantajien ml Ruorin omien muiden palveluysiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmeneuvotteluissa 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. Perhehoidon tukityöntekijät tekevät tarvittaessa yhteistyötä perhehoitajan rinnalla varhaiskasvatuksen ja koulun kanssa sekä terveydenhuollon ja kuntoutuksen palveluissa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluysikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Maarit Korhonen, va. palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito Kuopio, 044 796 1080, maarit.korhonen@perhepalvelutruori.fi

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

Sijaisperheille on nimetty vastuutyöntekijät, jotka huolehtivat tarpeen ja sopimuksien mukaisen tukityön toteuttamisesta. Vastuutyöntekijän äkillisten poissaolojen aikana pyritään tukityö toteuttamaan

sijaistamalla tiimin sisällä. Itä-Suomen alueella Kuopio-Savonlinna-Joensuu toimitaan tiiviissä yhteistyössä ja tukea poikkeustilanteissa on saatavilla koko lapsikylän alueelta.

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

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön pitkät poissaolot	1 (asteikko 1-5)	Työpari- ja tiimityön avulla useampi työntekijä tuntee perheet.
Sijoituksen katkeaminen	2 (asteikko 1-5)	Merkityksellinen tukityö. Perheiden valmentaminen ja teemojen käsittelyn jatkaminen tukityössä. Riittävä tiedonsaanti sijoituskyselyiden yhteydessä.
Perhehoitajan sairastuminen	1 (asteikko 1-5)	Keskustelu ennakoon perhehoitajan kanssa, miten sairastumistilanteissa toimitaan. Lapsilla on nimetty ja koulutettu sijaishoitaja, jota tarpeen mukaan hyödynnetään.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

Työntekijöiden tehtävänä on havainnoida riskejä ja tuoda ne esille. Esihenkilön tehtävänä on arvioida riskit. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen

ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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

Laatulupauksemme:

Palveluiden laadun ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa laadunvalvontaa, perhehoitajien tukemista ja asiakaslähtöistä työtettä. Teemme parasta mahdollista perhehoitoa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa lasten turvallisen kasvun ja kehityksen takaamiseksi, esimerkiksi Perhepalvelut Ruorin työntekijä osallistuu lapsen asiakassuunnitelmaneeuvotteluihin.

- Noudatamme hyvinvointialueiden kanssa tekemiämme sopimuksia ja niissä olevia vaatimuksia. Järjestämme vuosittain kolmikantaneuvottelun, jossa perheen tukityöntekijä, perhehoitaja ja lapsen vastuusosiaalitekijä käyvät läpi palvelua raamittavat sopimukset ja keskinäiset roolit sekä vastuut.
- Keräämme palautetta vähintään kerran vuodessa ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta. Puutumme havaitsemiimme epäkohtiin ja otamme ne rohkeasti puheeksi. Pyrimme omalla avoimella työskentelyllä luomaan luottamuksellista suhdetta perhehoitajiin sekä yhteistyökumppaneihin.
- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee lapsen edun mukaisen toiminnan ja Perhepalvelut Ruorissa toimitaan asiakassuunnitelmaneeuvotteluissa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Tarjoamme perhehoitoon sijoitetuille lapsille ja perhehoitajille heidän tilanteensa ja tarpeidensa edellyttämää tukea.
- Lähtötilanteesta riippumatta luotamme lapsen mahdollisuuksiin kuntoutua. Tuomme näkyväksi lapsen ja perhehoitajien välisessä suhteessa tapahtunutta kehitystä esimerkiksi hoito- ja kasvatussuunnitelman avulla.
- Käytämme perhehoitajien ennakkovalmennuksena PRIDE-valmennusta tai perhekohtaista valmennusta.
- Sijoitusprosesseissa lapsen tarpeet ja etu ovat aina ensisijaisia toiminnassamme.
- Perhehoitajien jaksamista ja valmiuksien kehittymistä tuetaan yksilöllisellä tukityöllä, työnohjauksella, koulutuksilla, vapaapäivien mahdollistamisella sekä vertais- ja virkistystapahtumilla.

- Huolehdimme siitä, että lapsella on mahdollisuus tutustua omaan lastensuojelun asiakkuuteensa ja hän saa tukea oman elämänhistoriansa käsittelyyn yhdessä aikuisen kanssa. Tuemme perhehoitajia lapsen oman elämänhistoriansa käsittelyssä yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Jokaiselle sijoitetulle lapselle annetaan Minun kirjani, oman elämäntarinan kokoamiseen ja ymmärtämiseen.
- Järjestämme lapsille Kirahvi-, Mäyrä- ja SOS-kehittäjänuoret osallisuusryhmiä.
- Jos lapsen vointi tai olosuhteet vaativat lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen varmistamiseksi sellaista sijaishuoltoa, mitä ei voida toteuttaa nykyisessä perheessä, otamme sen puheeksi perhehoitajien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, sekä pohdimme eri vaihtoehtoja yhdessä.
- Tukityössä kiinnitetään erityistä huomiota nuoren itsenäistymiseen hyvissä ajoin ennen kuin hän täyttää 18-vuotta. Tukityöntekijä ja perhehoitajat pyrkivät siihen, että nuori saa tilanteessaan parhaat mahdolliset tiedot ja taidot siirtyä itsenäistymisvaiheeseen ja jälkihuoltopalveluun.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruorin Kuopion toimistotilat sijaitsevat osoitteessa Kipparinkatu 1 A 11, 70840 Kuopio. Samaa toimistotilaa käyttävät perhehoidon, tukiperhepalvelun ja ehkäisevän työn työntekijät. Tapaamisasunto on osoitteessa Kipparinkatu 1 A 3, 70840 Kuopio. Tapaamisasunto on tarkoitettu lasten ja heidän läheistensä tapaamisiin tuettuna, valvottuna tai itsenäisesti. Tapaamisasuntoa voidaan käyttää myös vertaistoiminnan, neuvottelujen ja työnohjauksien järjestämiseen. Tapaamistiloista löytyy pelastautumisohjeet ja omavalvontasuunnitelma.

Perhehoitajat toimivat omissa asunnoissaan tai vuokralla Perhepalvelut Ruorin omistamissa asunnoissa. Jokaisella sijoitetulla lapsella tulee olla oma huone tai oma tila ikä- ja kehitystason mukaisesti. Jokaisen sijoitetun lapsen osalta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi ja hyväksyy asumistilat.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito, 044 242 6600, hanne-mari.artika@perhepalvelutruori.fi
Maarit Korhonen, va. palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito Kuopio, 044 796 1080, maarit.korhonen@perhepalvelutruori.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

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

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

Perhepalvelut Ruorissa huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuoja-asetuksessa 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 hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemislä.

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

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

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

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

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

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

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

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

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

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

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toimipisteellä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Työntekijän sairastuessa lievästi (esim. nuha tai yskä) etätyö on mahdollista. Sairaustapauksissa työntekijä on viipymättä yhteydessä esihenkilöön henkilöstön Kotipiha-intranetissä olevan henkilöstöhallinnan ohjeistuksen mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone ja puhelin.

Tukityöntekijät ohjaavat ja neuvovat perhehoitoperheitä tarpeen mukaisesti epidemioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Mikäli perhehoitoperheessä on tarttuvaa tautia, arvioidaan aina tilannekohtaisesti tukityökäynnin toteutus.

Perhehoitajat huolehtivat kodin hygieniasta. Tarvittaessa perhehoitajat voivat konsultoida ja hyödyntää perhehoidon tukityöntekijän osaamista. Tukityöntekijät toteuttavat säännöllisesti tukityönkäyntejä perhehoitoperheisiin. Käyntien yhteydessä kiinnitetään huomiota kodin siisteyteen ja lapsiturvallisuuteen. Tarvittaessa hygieniakäytäntöihin tai lapsiturvallisuuteen liittyviä asioita otetaan puheeksi perhehoitajien kanssa.

Tukityöntekijät ja toimistotilat:

Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Ohjeistuksia muutetaan säännöllisesti valtakunnallisten ja alueellisten suositusten mukaisesti. Työterveys ohjeistaa tarvittaessa sairastapauksissa.

Toimipisteen tilojen siivouksesta huolehtii kerran kuukaudessa ulkopuolinen siivousyritys. Tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Toimistiloissa on pyykkikone toimipisteen tekstiilien pesua varten.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluysiköissä ei ole lääkehoitoa. Perhehoitajat huolehtivat lasten lääkehoidosta ohjeistuksen ja reseptien mukaan. Vastuu lääkehoidosta on aina lääkärillä. Organisaatiossa on laadittu turvallista lääkehoitoa ohjaava lääkehoitosuunnitelma (4.5.2022), joka ohjaa myös perhehoidon tukityötä.

Toimipisteessä ei käsitellä lääkkeitä eikä lääkehoidon vastuuhenkilöä ole tarpeen nimetä. Toimipisteen ensiapulaukut ja sammutuspeitteet ovat toimistossa ja tapaamisasunnossa. Ensiapulaukut on merkitty opastetarroilla em. tiloihin. Sammutuspeitteet löytyvät tilojen keittiöistä. Yksikön autossa on ensiapulaukku. Retkillä ja tapahtumissa on mukana miniensiapupakkaus.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluysikössä ei käytetä lääkinnällisiä laitteita

Palveluysikön 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
Perhehoitaja ei pysty vastaamaan lapsen tarpeisiin	2 (asteikko 1-5)	Avoin keskustelu PRIDE-valmennuksessa ja tukityössä perheen valmiuksista. Ammattitaito puuttua tilanteisiin tarvittaessa.
Tukityön sisältö ei palvele tuen tarvetta	3 (asteikko 1-5)	Tukityön laadullisen sisällön kehittäminen paremmin tukityötä tukevaksi. Työtä tukevien menetelmien suunnittelussa huomioidaan paremmin käyttötarkoitus.
Aggressiivisten asiakkaiden kohtaaminen	1 (asteikko 1-5)	Suunnitelman tekeminen tilanteisiin. Avoin yhteistyö hyvinvointialueen kanssa.

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.

Perhepalvelut Ruorin Kuopion perhehoidon palvelussa työskentelee kolme sosiaaliohjaajaa (kaksi sosionomi AMK ja yksi yhteisöpedagogi AMK), sosiaalityöntekijä (YTM) ja palveluvastaava (sosionomi (YAMK).

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 vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteen korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa

hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteijoille. Hakijan rikostaustaotteensa tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset ja soveltuvuus tehtävään.

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: va. palveluvastaava Maarit Korhonen

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

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

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai

vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ei saada rekrytoitua vaaditun koulutuksen omaavia henkilöitä	3 (asteikko 1-5)	Pito- ja vetovoimatekijöiden kehittäminen esim. palkkaus, työpaikkailmoituksen näkyvyys, edut, etätyömahdollisuus, sopivat resurssit.
Henkilöstön pitkät tai samanaikaiset poissaolot	1 (asteikko 1-5)	Tiimikäytänteet, työparityö ja kirjaaminen. Etäyhteyksien hyödyntäminen. osittainen sairausloma. Avoin yhteistyö hyvinvointialueen kanssa.
Perhehoitaja ei ymmärrä traumataustan vaikutusta lapsen käyttäytymiseen.	2 (asteikko 1-5)	Moniammatillisen tiimin tuki, työparityöskentely, täydennyskoulutus.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito, 044 242 6600, hanne-mari.artika@perhepalvelutruori.fi
Maarit Korhonen, va. palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito Kuopio, 044 796 1080, maarit.korhonen@perhepalvelutruori.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Pohjois-Savon hyvinvointialue sosiaaliasiavastaavat Räsänen Teuvo ja Nissinen Antero, puhelin 044 461 0999 (ark. klo 9–11.30), sähköposti sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi
Etelä-Savon hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava puhelin 044 351 2818 (ark. klo 9–14), sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi
Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Pohjois-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastaavat: Anttonen Kristiina, Autio Raija, Kivari Arja ja Paldanius Mervi. Puhelinaika arkisin kello 9-11.30. KYS potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0511, Perusterveydenhuollon ja yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0850. Sähköpostiosoitteet

kyspotilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi ja potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi
Etelä-Savon hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava puhelin 044 351 2818 (ark. klo 9–14), sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Potilasasiavastaava antaa lisätietoja oikeuksistasi terveydenhuollossa tai ohjaa, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava.

- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Hanne-Mari Artika, palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito, 044 242 6600, hanne-mari.artika@perhepalvelutruori.fi
Maarit Korhonen, va. palveluvastaava Ruori Itä-Suomi perhehoito Kuopio, 044 796 1080, maarit.korhonen@perhepalvelutruori.fi
Palvelujohtaja Sari Carlsson, 040 522 2015, sari.carlsson@perhepalvelutruori.fi
Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Perhepalvelut Ruorissa on laadittu Perhehoidon hyvän kohtelun suunnitelma. Perhepalvelut Ruorissa on toimintaohje lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta, jota noudatetaan kaikissa toimipisteissä.

Lapsen hoito perustuu aina lapsen asiakassuunnitelmaan. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman ja määrittää asiakassuunnitelmanneuvotteluun osallistujat. Pääsääntöisesti neuvotteluihin osallistuvat lapsen vanhemmat / huoltajat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, Perhepalvelut Ruorin työntekijä sekä mahdollisuuksien mukaan lapsi (ikätaason mukaisesti). Jos lapsen osallistuminen ei ole mahdollista, hänen mielipiteensä selvitetään muutoin ja häntä tiedotetaan neuvottelussa sovituista asioista.

Asiakassuunnitelmaa täydennetään Perhepalvelut Ruorissa hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Suunnitelmassa kuvataan, millä keinoin lapsen arjessa asiakassuunnitelman tavoitteisiin pyritään. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan osallistuvat lapsi ikätason mukaisesti, perhehoitajat ja Perhepalvelut Ruorin perhehoidon tukityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen mukaan pyydetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja lapsen syntymävanhemmat. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista arvioidaan vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lapsille kerrotaan ikätason mukaisesti hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisestä ja heidän omista näkemyksistään keskustellaan jo ennen suunnitelman laatimista. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista seurataan tukikäynneillä. Suunnitelma toimitetaan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijälle ja tallennetaan lapsen asiakirjoihin.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Perhepalvelut Ruorissa koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan sen toteutumista. Organisaation verkostoissa käsitellään ja kehitetään lasten osallisuuden mahdollistamista niin arjessa, rakenteissa kuin päätöksenteossakin. Lapsilla on oikeus saada tietoa hänen

asiakasasiakirjoistaan sekä osallistua asiakirjojen laadintaan ikä- ja kehitystason mukaisesti. Perhepalvelut Ruorissa toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä ja he osallistuvat dokumenttien laadintaan mahdollisuuksien mukaan.

Lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista perhehoidossa tuetaan perhehoitajien täydennyskoulutuksilla, työnohjauksessa ja tukityössä. Lapsen oma mielipide ja toivomukset on huomioitava arjessa ja hänen yksityisyyttään on kunnioitettava. Lasta kannustetaan vaikuttamaan omiin asioihin ja osallistumaan neuvotteluihin. Perhepalvelut Ruorissa on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Perhehoidon tukityön työntekijät voivat konsultoida lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksistä organisaation lakimiestä. SOS-Lapsikylällä on lapsia ja nuoria varten LakiApuu-palvelu, jonka lähtökohtana on turvata lapsen oikeuksien toteutuminen ja riittävän varhaisen avun saaminen. Palvelussa lapset saavat maksuttomasti tukea ja ohjeita suoraan juristilta ja palvelu on tarkoitettu 12–17-vuotiaille.

Lapsilla on oikeus ilmentää omaa sukupuoltaan. Perhehoitajia tuetaan ja ohjataan lasten sukupuolisensitiivisyyteen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa käytettävissä esimerkiksi psykologin konsultaatio. Kasvatuksessa ei vahvisteta stereotyyppisiä sukupuolirooleja. Asiasta keskustellaan ennakkoluulottomasti ja avoimesti.

Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta. Yhteydenpidon rajoittamisesta tekee päätöksen lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista. Perhepalvelut Ruorissa on laadittu perhehoidon päivystyksen ohje akuutteja perhehoidon asioita varten. Perhepalvelut Ruorissa on palvelukohtainen menettelyohje asiakasväkivallan uhkaan varautumiseen ja hallintaan.

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 kärjäoikeuteen. 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 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
Sijoitettujen lasten yhdenvertaisuus ei toteudu	1 (asteikko 1-5)	Avoin keskustelu tukityössä. Tuoda epäkohtia esille sosiaalityöntekijälle. Valtakunnallinen vaikuttamistyö
Välimatkat estävät osallistumasta vertais- ja virkistystoimintaan	2 (asteikko 1-5)	Pidetään vertais- ja virkistystoimintaa usealla paikkakunnalla. Etäyhteyksien hyödyntäminen.
Sijoitetuilla lapsilla riittämätön tieto omista asioista ja oikeuksistaan	3 (asteikko 1-5)	Tukityössä lisätään tietoisuutta. Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa.

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 laatuapäällikkö 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 hättätapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syylistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja, ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Muistutukset, epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään mahdollisemman nopeasti tilanteeseen sopivalla kokoonpanolla sekä suunnitellaan tarvittavat välittömät toimenpiteet. Ilmoitukset käsitellään koko henkilöstön kanssa seuraavassa yhteisessä tiimissä. Henkilöstön kanssa pohditaan ja suunnitellaan toimenpiteet vastaavien tilanteiden välttämiseksi jatkossa. Palveluvastaava vastaa prosessin etenemisestä sekä toimenpiteiden seurannasta ja siirtymisestä osaksi palvelun omavalvontaa.

Asiakaspalautekoosteet käsitellään tiimeissä kaksi kertaa vuodessa. Sekä valtakunnallisen että paikallisen palautteen perusteella kehitetään toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä selvitetään juurisyyanalyysillä poikkeamailmoitusta käsitellessä. Poikkeamat käsitellään tiimeissä kuukausittain. Poikkeamien perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulu kirjataan poikkeamailmoitukseen. Vastuuhenkilö ja aikataulu määräytyvät toimenpiteiden mukaan.

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
Väkivalta ja sen uhka koulutus	12/2025	Maarit Korhonen	12/2025
Keskustelu perhehoitajien mahdolliseen sairastumiseen liittyen	kevät 2026	Tukityön-tekijä	5/2026
Tunnetyöskentely ryhmät perhehoitajille	12/2025-12/2026	Kaikki	12/2026
Tuen suunnitelma lomakkeen kehittäminen	kevät 2026	Anne Suvela	5/2026

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 tiimikouksia. 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.