

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Jyväskylän laitospäihkuntoutus

Sisällys

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	9
3.4	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	23
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	28
4.	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	35
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	35
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	37
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	37
4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	38
5.	Omavalvonnan seuranta ja raportointi	39
5.1	Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	39
5.2	Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	39

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 Jyväskylä, laitosperhekuntoutus
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.24
- Yhteystiedot: Suopursutie 4 B 5, 40530 Jyväskylä
- Palveluyksikön vastuhenkilö: Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@perhepalvelutuori.fi, puh. 0447614135

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Ympäri vuorokautinen laitosperhekuntoutus
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Perhepalvelut Ruori Oy, ympäri vuorokautinen laitosperhekuntoutus, Jyväskylä
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Perhekuntoutuksen toiminta-ajatuksena on edistää perheiden kuntoutumista niin yhteisönä kuin yksilöinä. Pyrimme vahvistamaan lapsen turvallista kasvu- ja kehitysympäristöä tukemalla vanhempia heidän kasvatustehtävässään tarjoamalla tiiviin ympäri vuorokautisen tuen. Lapsi tarvitsee turvallisia aikuisia ympärilleen ja turvallisen kodin. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla, mutta joskus he tarvitsevat perheen haavoittuvuuden (sairaus, ylisukupolviset traumat, köyhyys jne.) vuoksi lisääntynyttä suojelua ja turvan varmistamista, jotta lapsi pääsee kukoistamaan ja kasvamaan mahdollisuuksien mittoihinsa.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: perhekuntoutus tuottaa laitosmuotoista ja ympäri vuorokautista perhekuntoutusta lasten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi. SOS-Lapsikylässä laitosmuotoinen ja ympäri vuorokautinen perhekuntoutus toteutetaan palveluna, jossa jokaiselle kuntoutukseen tulevalle perheelle on varattu oma kalustettu asunto lapsikylän yhteydessä, mutta ympäri vuorokautisen tuen

välittömässä läheisyydessä, jotta perheen arki ja sisäinen vuorovaikutus jatkuisi mahdollisimman samanlaisena kuin kotioiloissa.

- Perhekuntoutus on avohuollon tukitoimi ja sen tarkoituksena on lapsen kasvuolosuhteiden vakiinnuttaminen ja turvaaminen, perheen vuorovaikutussuhteiden ja vanhemmuuden tukeminen, sekä säännöllisen päivärytmin luominen. Perhekuntoutusta tuotetaan tilanteissa, joissa on olemassa lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamisen riski.
- Viitekehys on systeminen ja perheterapeuttinen. Toimimme rohkeasti lapsen hyvinvoinnin edistämisen puolella.

Asiakasmäärät: yksikössämme on seitsemän (7) perhekuntoutusasuntoa

- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Keski-Suomen hyvinvointialue. PL 472, 40101 Jyväskylä. Käyntiosoite: Viitaniementie 1 A 2, 40720 Jyväskylä

Perhepalvelut Ruori Jyväskylän yksikkö tuottaa lastensuojelulain (417/2007) mukaista laitostenmuotoista ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta lasten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi. Perhekuntoutuksen yleisinä tavoitteina ovat lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen, ylisukupolvisten haasteiden ehkäiseminen sekä perheen yhdessä pysyminen.

Perhekuntoutus palveluna rakennetaan aina perheen tarpeiden ja toiveiden mukaisesti, yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa asetettujen tavoitteiden ympärille. Tavoitteena on lapsen turvallinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin kohentuminen. Perhepalvelut Ruorin perhekuntoutuksessa keskeisiä ovat systeminen ajattelu, suhdeperustaisuus, lapsilähtöisyys sekä tiivis yhteistyö perheen ja muun verkoston kanssa. Uskomme siihen, että onnistuneen kuntoutuksen avaimia ovat perheen kanssa yhdessä asetetut tavoitteet ja työskentely muutoksen eteen.

Kuntoutuksen tavoitteet pilkotaan omaohjaajatyöskentelyssä osatavoitteiksi yhdessä asiakkaan kanssa, jotta ne on helpompi saavuttaa. Omaohjaajat seuraavat tavoitteiden toteutumista ja täsmenävät tai muuttavat asetettuja tavoitteita jakson aikana. Asiakassuunnitelmanneuvotteluissa (n. 1 krt / kk) seurataan tavoitteiden toteutumista sekä asetetaan uusia tavoitteita tai täsmennetään jo sovittuja tavoitteita.

Perhekuntoutuksessa toimii moniammatillinen ja laaja-alainen työryhmä, joka tapaa asiakasperhettä erilaisilla kokoonpanoilla. Perheterapeutti tapaa perhettä vähintään kerran viikossa ja osallistuu systemisiin tiimeihin. Myös omaohjaajat tapaavat perhettä erilaisilla kokoonpanoilla,

kuten lasten ja vanhempien omat tapaamiset sekä vanhemman ja lapsen yhteiset tapaamiset. Ohjauskäynnit toteutetaan vaihtelevasti kuntoutusasunnolla, terapiatilassa, pihapiirissä, puistossa tai retkillä, kaupassa tai kirjastossa ja muussa ympäristössä. Tapaamisten ajaksi on myös lastenhoitoa tarjolla, jotta vanhemmat saavat rauhassa käydä esimerkiksi perheterapeutin tapaamisella. Kaikkien kuntoutuksessa olevien perheiden kesken järjestetään vapaaehtoisuuteen perustuvaa talon yhteistä toimintaa 1–2 krt / viikko. Talon yhteinen toiminta mahdollistaa vertaistuen niin lasten kuin vanhempienkin osalta. Perheitä tavataan viikko-ohjelman mukaisesti, noin 2–4 kertaa päivässä, riippuen perheen tilanteesta ja kuntoutuksen vaiheesta, esim. neuvottelut, terapiatapaamiset, perhetapaamiset, yksilötyöskentelyt ja kotiharjoittelut. Yö ohjaaja käy jokaisessa perheessä iltakierron aikana. Lisäksi yötyöntekijä on saatavilla läpi yön, ja häntä voidaan pyytää vanhemman tueksi refleктоimaan päivän tapahtumia, auttamaan iltatoimissa ja nukkumaanmenossa tai aamutueksi päiväkotij- ja koulupäivinä (klo 6.00–8.00 välisenä aikana). Kuntoutusasunnot ovat toimiston välittömässä läheisyydessä. Perhekuntoutuksessa on ympärivuorokautisesti työntekijä paikalla. Työntekijän tavoittaa kaikkina kellon aikoina toimiston puhelinnumerosta (puh. 0400 994 186).

Perhepalvelut Ruorin perhekuntoutuksessa keskeistä on systeeminen ajattelu, suhdeperustaisuus, voimavaralähtöisyys sekä tiivis yhteistyö perheen ja muun verkoston kanssa. Uskomme siihen, että onnistuneen kuntoutuksen avaimia ovat perheen kanssa yhdessä asetetut tavoitteet ja työskentely muutoksen eteen – perhe itse on perhekuntoutuksen keskeisin toimija, ja muutokset tapahtuvat perheenjäsenten välisissä suhteissa. Perhekuntoutus on avohuollon tukitoimi ja sen tarkoituksena on lapsen kasvuolosuhteiden vakiinnuttaminen ja turvaaminen, perheen vuorovaikutussuhteiden ja vanhemmuuden tukeminen, sekä säännöllisen päivärytmin luominen. Perhekuntoutusta tuotetaan tilanteissa, joissa on olemassa kodin ulkopuolisen sijoituksen riski, mutta perhe on motivoitunut kuntoutukseen.

Perhekuntoutuksessa laaditaan viikko-ohjelma jokaiselle perheelle. Viikko-ohjelma laaditaan asiakkaan tavoitteiden, toiveiden sekä tarpeiden mukaisesti. Ohjauskäynnit pyritään toteuttamaan sovitusti, viikko-ohjelman mukaisesti. Viikko-ohjelman perheet saavat viimeistään perjantaisin ennen viikonloppua. Ohjauskäyntejä järjestetään tarvittaessa lisää, esim. akuutti- tai kriisitilanteessa. Työntekijöiden tai perheenjäsenen sairastuessa saatamme joutua muuttamaan viikko-ohjelman aikataulua tai sisältöä, ja tällaisissa tilanteissa olemme yhteydessä perheen vanhempiin ja sovimme työskentelyn toteuttamisesta.

Perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa laadimme yhteiset tavoitteet perhekuntoutusjaksolle. Toiminta ja työskentely tapahtuvat suunnitelmallisesti ja tavoitteiden mukaisesti. Perheen kanssa käydään läpi asiakastietojärjestelmä Nappulaan tehdyt kirjaukset säännöllisesti ja tehdyistä kirjauksista sekä kuukausikoosteista keskustellaan yhdessä perheen kanssa. Perhe voi olla myös mukana laatimassa kirjauksia ja kirjoittamassa kuukausikoosteita. Lapsen osallisuus huomioidaan hänen omassa kuntoutusprosessissaan ja tavoitteissaan. Jokaisella lapsella on omaohjaaja, ja häntä tavataan yksilöllisesti säännöllisesti osana kuntoutusta.

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 palveluvastaava Sanna Rahikainen yhdessä palvelujohtaja Johanna Kähkösen kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on Perhepalvelut Ruorissa määritetty viestintätiimin vastuulle.

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

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

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksikössä osoitteessa Suopursutie 4 B 5 (henkilöstölle) ja Teams-kanavalla. Asiakkaiden saatavilla omavalvontasuunnitelma on perhekuntoutusasuntojen kotikansioissa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tuleeko perhe velvoitettuna vai omasta halusta	Suuri riski kuntoutumiseen sitoutumisen kannalta	Tuki sosiaalityöntekijöille palvelun esittelyssä, ja perheelle tutustumiskäynti ja motivointi palveluun
Oikea-aikaisuus päästä palvelujen piiriin	Merkittävä riski kuntoutumisen kannalta	Aktiivinen yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta
Oikea ja vaikuttava palvelu asiakkaalle	Merkittävä riski kuntoutumisen kannalta	Aktiivinen yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta
Asiakaspaikkojen vajaakäyttö	Työntekijöiden riittävä työn määrä ja työn mielekkyys	Tiedotus ja aktiivinen keskustelu vapaista asiakaspaikoista. Nopea reagointi
Huonosti tehty asiakastyö	Merkittävä riski asiakastyön laatuun ja asiakasvirtaan nähden	Tavoitteiden mukainen työskentely ja ammattitaitoinen, sitoutunut ja koulutautunut henkilöstö

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 palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin. Perhekuntoutuksesta voidaan osallistua neuvola-, perheneuvola sekä terveydenhuollon, psykiatrian tai päihdepalveluiden asiakaskäynneille sekä koulu- ja/tai päiväkotipalaveriin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja

yhteystiedot: Palveluvastaava Sanna Rahikainen,
sanna.rahikainen@perhepalvelutruori.fi, 0447614135

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

Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi ja perheet ovat avohuollon asiakkuudessa. Perhekuntoutuksen asiakkaat ohjataan joko pysyvän kotiosoitteen mukaiseen asuinalueen väestönsuojaan (autamme ja tuemme perheitä siinä yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja välitämme tietoa tilanteesta perheille) tai kiireellisessä akuutissa uhkatilanteessa, mikäli perhekuntoutuksen talonyhtiön tiloissa on väestönsuoja, ohjaamme heidät sinne. Sota- ja muissa poikkeustilanteessa toimimme alueellisen viranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Perhekuntoutusyksiköiden esihenkilöt ovat velvollisia selvittämään lähimmän väestönsuojan. Tiedot väestönsuojasta ja sen sijainnista tulee löytyä kaikkien saatavilta yksikössä, esim. perhekuntoutusyksikön ilmoitustaululta.

Toimintayksikön henkilöstö on koulutettu laitosturvallisuuteen, paloturvallisuuteen, ensiapuun ja lääkehoitoon liittyviin turvallisuusriskeihin ja heillä on saatavilla toimintaohjeet erilaisiin poikkeamatilanteisiin.

Toiminnan tuntevia ja asiakkaiden tiedossa olevia sijaisia käytetään tarpeen mukaan äkillisten poissaolojen paikkaamisessa tai suunnitellusti tarvittavan resurssin lisäämisessä. Tutut ja ennalta perehdytetyt sijaiset ovat koulutukseltaan sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkinnon omaavia henkilöitä tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on jo sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto, esim. lähihoitaja. Henkilöstöresurssin riittävyttä arvioidaan säännöllisesti. Äkillisissä poissaoloissa käytetään ensisijaisesti tuttuja sijaisia tai selvitetään omien työntekijöiden työvuorojouston mahdollisuus. Näillä turvataan henkilöstömitoitus suhteessa asiakasmäärään. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus (oikeus ja velvollisuus) pyytää sijaisia poikkeamatilanteisiin ja -vuoroihin tai laadukkaan toiminnan järjestämisen mahdollistamiseksi ilta, viikonloppu ja pyhäaikaan, kun esihenkilö ei ole paikalla. Sijaisrekisteriä päivitetään koko ajan rekrytoimalla uusia sijaisia.

Kriisi- ja poikkeustilanteissakin on tärkeää keskittyä varmistamaan lasten ja nuorten turvallisuus ja hyvinvointi sekä toiminnan laadukas jatkuvuus. Siksi jokaisen työntekijän tulee kiinnittää huomio omaan ydintyöhön ja siihen, että arki jatkuu normaalisti.

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
Kilpailu asiakkaista, palveluiden ja tuottajien välillä	Merkittävä riski jos asiakkaat menevät muille palveluntuottajille	Tunnettavuus, hyvä maine ja hinta-laatusuhde merkitsee. Erityisosaaminen ja monipuolisuus -räätälöinti
Työn laatu	Merkittävä riski jo asiakas ei saa tarvitsemaansa laadukasta kuntoutusta	Koulutettu ja ammattitaitoinen henkilöstö vastaa kuntoutuksesta
Riittävä henkilöstö määrä	Työn kuormittavuus hallittavissa	Sitoutunut ja pysyvä henkilöstö
Vaihtuva henkilöstö	Palvelun laadukkuus ei pysy samanlaisena, jos henkilöstö vaihtuu usein	Työntekijöistä pidetään huolta: veto- ja pitovoima
Asiakasvaje	Palvelua ei pysty tuottamaan, ilman asiakkaita.	Hyvä palvelun laatu ja vaikuttavuus

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Arvostamme hyvinvointialueiden ja yhteistyökumppaneiden tekemää lastensuojelutyötä ja haluamme olla sen tukena. Sitoudumme sopimuksen mukaisiin asioihin ja vastaamme palvelutarpeisiin sovitusajassa. Kehitämme ja parannamme laatuamme jatkuvasti saamamme palautteen kautta.

Laatulupaukset muodostavat pohjan palvelulle ja työskentelylle. Laatulupaukset näkyvät asiakastyytyväisyyskyselyssä sekä myös palvelun vaikuttavuusmittauksessa. Laatulupaukset muodostavat perhekuntoutuksen työlle pohjan, jonka varaan palvelu rakentuu.

- Moniammatillinen tiimi tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.
- Tukea on ympäri vuorokauden kodinomaisessa ympäristössä. Perheellä on käytössään oma kuntoutusasunto.
- Tavoitteellinen, suunnitelmallinen, vaihteellinen ja muutokseen tähtäävä työskentely näkyy arjen työskentelyssä.
- Lapsi on työskentelymme keskiössä. Jokaisella lapsella on nimetty omaohjaaja ja lapsi osallistuu ikätasoisesti palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.
- Laadukas dokumentointi ja tiedon tuottaminen Tilajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Työryhmän kanssa täytetään säännöllisesti riskienhallintaan liittyvä kysely, jossa pohdimme yhdessä erilaisia toimintaan liittyviä riskejä ja teemme niiden pohjalta vaadittavia toimenpiteitä ja suunnitelmia. Riittävän henkilöstömitoituksen varmistamme tarvittaessa sijaisten käytöllä. Huolehdimme toimitilojen turvallisuudesta ja esteettömyydestä ja paloturvallisuuteen sekä ensiapuun liittyvät tarvikkeet ovat saatavilla ja ne on asianmukaisesti tarkastettu. Toimitilat on tarkastettu valvovan viranomaisen taholta ja ne on todettu soveltuvaksi asiakaskäyttöön perhekuntoutuspalvelussa. Lisäksi henkilökunta on koulutautunut paloturvallisuuteen, ensiaputaitoihin sekä lääkehoitoon. Henkilökunnan ja asiakasperheiden turvallisuuteen liittyvistä seikoista keskustellaan avoimesti tiimissä. Asiakaskäynneillä on aina puhelimet mukana, ja tarvittaessa käytössä on Securitas-hälytysjärjestelmä. Tietoturvaan liittyvät riskit tunnistetaan, käydään niistä avointa keskustelua ja niihin on olemassa selkeät toimintaohjeet säätiön tasolta.

Omavalvontasuunnitelma on asiakasturvallisuutta ohjaava asiakirja. Ensisijaiset riskit palveluissamme on siis tästä näkökulmasta asiakkaiden saamaan palveluun ei niinkään henkilöstön hyvinvointiin liittyviä asioita.

- Uhka- ja vaaratilanteet asiakastyössä
- Ulkopuolinen uhka / ulkopuoliset henkilöt
- Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät riskit sekä it-järjestelmien käyttöhäiriöt
- Paloturvallisuus

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan erilaisilla tarkastuslistoilla. Esimerkiksi asiakaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat. Esimiehille on laatu- ja toimintakäsikirjan yhteydessä uuden työntekijän perehdytyslista, jotta keskeiset toimintaperiaatteet käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi.

Riskienarviot toteutetaan ja tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta on koottavissa koko organisaation keskeisimmät riskit. Niiden pohjalta laaditaan vuosittainen riskienhallinnan suunnitelma. Toimipisteissä riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä lapsikylänjohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä työntekijöiden kanssa. Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää.

Kaikki vaaratilanteet, haattatapahtumat tai laatupoikkeamat kirjataan Laatuportti-järjestelmään sähköisesti. Laatuporttiin pääsee kirjautumaan toimiston seinältä löytyvän QR-koodin avulla. Kirjatut laatupoikkeamat käydään läpi työntekijöiden kanssa työryhmäpäivässä vähintään 1 krt / kk. Tiimiraportilla käydään läpi myös korjaavat toimenpiteet ja kehittämisehdotukset ja tarvittaessa otamme yhteyttä työsuojelutoimikuntaan ja työsuojelupäällikköön. Päivittäin pohdimme yhdessä vaaratilanteisiin ja riskeihin liittyviä käytäntöjä ja järkeviä toimintatapoja arjessa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltaavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Säännöllisesti tehty riskikartoitus antaa myös tietoa epäkohdista ja riskeistä.

Uudet työntekijät perehdytetään työtehtäväänsä ennen asiakastyön alkamista. Pitkäaikaisille työntekijöille (määräaikaisille sekä vakituisille) on käytännön perehdytyksen lisäksi mahdollisuus tarjota Perhepalvelut Ruorin sähköisen oppimisalustan kyläkoulun kursseja sekä perehdytysmateriaaleja työn tueksi. Lisäksi sijaisille ja lyhytaikaisille keikkalaisille on tehty kevään 2023 aikana pikaperehdytysopas opinnäytetyönä.

Riskienhallinnan työnjako

Yksikön vastuualueet on jaettu työryhmäkokouksessa työntekijöiden kesken, ja ne on kirjattu tiimimuistioon. Vastuualueita päivitetään säännöllisesti ja vastuualueen hoitamiseen annetaan tarvittava perehdytys. Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat työryhmän jäsenet, joiden avulla jokainen työskentelyprosessi on aukikirjoitettu. Yksikössä toimii aktiivisesti työsuojeluvaltuutettu, joka huolehtii laatupoikkeamien läpikäymisestä työryhmässä yhdessä esihenkilön kanssa. Lisäksi työsuojeluvaltuutettu yhdessä esihenkilön ja tiimin kanssa ennakoii haittatapahtumien syntyä, haittatapahtuman/laatupoikkeaman sattuessa analysoivat tapahtuman sekä päivittävät annetut ohjeet ja toimenpiteet.

Perhepalvelut Ruorilla on valtakunnallinen asiakasturvallisuussuunnitelma sekä riskienhallintasuunnitelma, ja yksikössä on laadittu oma kriisivalmiussuunnitelma, joiden läpikäyminen kuuluu perehdytysprosessiin. Lisäksi asiakkaiden kanssa käydään läpi heitä koskevat turvallisuusohjeet asiakasperheen saapuessa yksikköön. Turvallisuusohjeita päivitetään säännöllisin väliajoin ja näin varmistetaan sen ajantasaisuus. Lisäksi meillä on valtakunnallinen yksintyöskentelyohje sekä toimintaohjeet äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi sekä toimintaohje työvuorossa oleville työntekijöille virka-ajan ulkopuolelle.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omaevalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omaevalvonnan osa-alueille.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset riskeihin liittyen:

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

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Perhekuntoutuksen toimintakäsikirja, Lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Perheen tullessa perhekuntoutukseen käymme yhteisesti läpi perhekuntoutuksen toimintatavat ja periaatteet. Laatupoikkeamat, myös asiakkaiden esiin nostamat, kirjataan anonyymisti Laatuportti-järjestelmään. Laatuun liittyvät epäkohdat ja poikkeamat käydään läpi asiakkaiden kanssa, jotta tapahtumien kulku sekä juurisyy laatupoikkeamalle voidaan selvittää sekä tehdä tarvittavat muutokset prosessin kulkuun. Jatkuva laadun tarkastelu sekä asioiden ”ihmettely” (miksi toimimme näin, entä jos muutamme toimintatapaamme?) yhdessä, ovat paras tapa ennakoida riskien syntymistä.

Ilmoitusvelvollisuus

Sote-valvontalain (741/2023) §29 mukaan työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. 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. 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. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Laatupoikkeamiin on käytössä koko organisaation yhteinen alusta Laatuportti. Laatuporttiin voi jokainen työntekijä ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta. Poikkeamailmoituksen voi tehdä työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, laitteisiin ja tiloihin sekä keskeytyneisiin palvelujaksoihin liittyen. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) §29 mukainen epäkohtailmoitus.

Yksikön työntekijät ilmoittavat viipymättä asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat yksikön esihenkilöille sekä laativat poikkeamailmoituksen Laatuportti-järjestelmään. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan epäkohdista tai epäkohdan uhasta. Työryhmäkokouksessa käsitellään säännöllisesti myös laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita ja tapahtumia. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoituksen lisäksi kertomaan esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle havaitusta epäkohdasta.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat kertoa laatupoikkeamasta perhekuntoutuksen työntekijälle tai ottaa yhteyttä yksikön esihenkilöön palveluvastaava Sanna Rahikaiseen tai vastaavaan ohjaajaan Inga Raivioon (palveluvastaavan sijainen). Laatupoikkeamat ja epäkohdat käsitellään välittömästi ja asian tiimoilta voidaan järjestää tarvittaessa keskustelutilaisuus, jotta asiakas tulisi kuulluksi ja ymmärretyksi. Keskustelun avulla voidaan myös tehdä sekä korjaavia sekä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, jotta samankaltaisilta poikkeamilta välttyttäisiin ennakoidusti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki Ruorin työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä.

Toimipisteessä esimies saa tiedon kaikista poikkeamailmoituksista, lukuun ottamatta työsuojelun erityistapauksista, joissa työntekijän on tarve raportoida oman esimiehen toimintaan liittyvistä tekijöistä. Toimipisteen työsuojeluvalltuutettu saa tiedon paikallisista työsuojeluun liittyvistä ilmoituksista. Työsuojelutoimikunnassa tai koko henkilöstön kanssa yhteisesti sovitaan korjaavista menettelyistä sovitussa aikataulussa.

Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esimies on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Korjaavat toimenpiteet

- Uhka- ja vaaratilanteet asiakastyössä, myös ulkopuolinen uhka: Selkeät toimintaohjeet on olemassa sekä työntekijöillä, että asiakkaila. Työntekijöillä ja perheillä on 112-sovellus puhelimissa. Ovisilmät on asennettu perheiden ja toimiston oviin. Tarkistetaan ikkunoiden lukitusjärjestelmät vaaratilanteiden varalta.
- Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät riskit: Ovet ja ikkunat pidetään suljettuna ja lukittuna toimistolla, sekä muistutetaan asiakkaita samasta asiasta perhekuntoutusasunnoissa. Asiakaspaperit pidetään lukitussa arkistokaapissa. Tietosuojaroskis on käytössä asiakaspapereiden hävitykseen liittyen. Tietokoneet ja puhelimet pidetään lukittuina salasanan takana, kun niitä ei käytetä.
- Paloturvallisuus: Turvallisuusohjeet, poistumistiet, ja kokoontumispaikka käydään läpi sekä ohjaajien, että asiakkaiden kanssa. Vialliset sähkölaitteet viedään pois ja asiakkaita perehdytetään käyttämään kodinkoneita mm. hellaa ja mikroa, ja saunaa asianmukaisesti. Perhekuntoutuksen asunnoissa ja toimistossa on sammutuspeitteet sekä palovaroittimet. Porraskäytävän ylä- ja alatasolla sekä toimistossa on käsisammuttimet.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan perhekuntoutuksen työntekijöille sähköpostitse, päivittäisillä raporteilla sekä tiimipäivissä. Yhteistyötahoille tiedotetaan mahdollisista muutoksista erikseen sovitulla tavalla, kuten sähköpostitse. Omaavontasuunnitelmaa päivitetään, mikäli perhekuntoutusprosessin työskentelytapaa muutetaan.

Perhekuntoutuksen työntekijöille tiedotetaan muutoksista tiimiraportilla joka päivä klo 8.00–8.15, klo 13.00–14.00 ja klo 20.30–21.00, eli jokaisessa työvuoron vaihdossa. Tarvittaessa työntekijöille tiedotetaan myös suojatulla sähköpostilla sekä päivittämällä omaavontasuunnitelmaan tehdyt muutokset.

Perhekuntoutuksen asiakkaille ilmoitetaan riskeistä ja epäkohdista sekä muista muutoksista työskentelyssä sovittua ilmoituskanavaa käyttäen, esimerkiksi soittamalla, tekstiviestillä tai keskustellen perheasunnolla.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

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

Perhepalvelut Ruorin Jyväskylän perhekuntoutuksessa perheillä on jokaisella käytettävissään oma kalustettu asunto. Asuntoja on seitsemän toimistotilojen välittömässä läheisyydessä. Perhekuntoutuksen asunnot sijaitsevat yhdessä luhtitalossa, joka on kokonaan perhekuntoutuksen käytössä. Asunnot ovat kooltaan 45 m² – 84 m² ja sisältävät kokonsa mukaan 1–3 makuuhuonetta, keittiön, olohuoneen sekä sauna- ja suihkutilat. Asunnot ovat valmiiksi kalustettuja.

Työntekijöiden toimistona toimii 84-neliöinen asunto, sekä 45-neliöinen terapiatila, jota käytetään myös neuvottelu- ja työskentelytilana. Työskentely tapahtuu pääasiassa perheiden asunnoissa, lähiympäristössä ja terapiatilassa. Työntekijöiden toimistotilat ovat asuntojen välittömässä läheisyydessä. Terapiatilassa mahdollistuvat perhetapaamiset eri kokoonpanoilla sekä yhteistoiminnalliset ryhmät ja neuvottelut.

Perhekuntoutukseen tullessaan asiakasperhe saa käyttöönsä oman kuntoutuskodin, joka on valmiiksi kalustettu ja sisustettu. Perheillä on mahdollisuus tuoda itselleen tärkeitä tavaroita, esimerkiksi lapsille leluja, mukanaan perheasuntoon. Asiakkaiden asuntoon on pääsy vain asiakkailla itsellään ja työntekijöillä. Työntekijät menevät asiakkaiden perheasuntoihin sovitusti ja suunnitelmallisesti koputtaen oveen. Työntekijät käyttävät perheasunnon vara-avaimia vain sovitusti tai tilanteissa, jossa asiakasta ei sovitusti tavoiteta tai muutoin on aihetta epäillä vaara- tai hätätilannetta perheen asunnossa. Perheasunto on ainoastaan perheenjäsenten käytössä kuntoutusjakson aikana.

Asiakkaiden omaisten ja läheisten vierailuista sovitaan aina erikseen ja tapauskohtaisesti ja ne tapahtuvat pääasiassa päivävierailuina. Yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa sopien perheen kuntoutusasunnossa voi yöpyä muita perheenjäseniä, sukulaisia tai muita läheisiä ihmisiä.

Toimitilojen ja perheiden asuntojen huollosta ja korjauksesta vastaa talon omistaja ja isännöitsijä. Asiakkaat voivat ilmoittaa puutteista ja korjausta vaativista asioista yksikön työntekijöille tai esihenkilölle, joka pyytää huoltomiestä tarkistamaan puutteet/ korjausta vaativat tilat. Toimitilojen omistaja vastaa asuntojen lämmön- ja vesijärjestelmien sekä ilmastoinnin toimivuudesta ja tekee tarvittavat tarkistukset niihin vuosittain. Asuntojen siivouksesta vastaavat asiakkaat itse ohjaajien tukemana. Asiakkaiden muuttaessa pois, tarpeellisesta siivouksesta vastaavat yksikön työntekijät ja tarvittaessa tilattava siivousalan yritys.

Palo- ja pelastusviranomaiset sekä terveystarkastukset tehdään niille määritellyin aikavälein ja niistä vastaa ko. viranomainen. Keski-Suomen hyvinvointialue on tehnyt palotarkastuksen yksikköön 6.11.2025. Terveystarkastuksen tulee tekemään Jyväskylän seudun ympäristöterveys 24.11.2025.

Teknologiset ratkaisut



Jyväskylän perhekuntoutusyksikössä on henkilökunnan käytössä Securitaksen turvapainike. Asiakasperheisiin mentäessä jokaisella työntekijällä on puhelin mukana.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa: Securitas

Jyväskylän perhekuntoutusyksikössä ei ole asiakkaiden käytössä turva- ja kutsulaitteita, eikä kulunvalvontavälineitä ole yksikön alueella.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Jyväskylän perhekuntoutusyksikössä on erilaisia lääkinnällisiä laitteita, kuten kuume- ja verenpainemittari sekä alkometri. Näiden käytössä noudatetaan laitteiden käyttöön ja huoltoon liittyviä ohjeistuksia. Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea, jonne tehdään myös tarpeen mukaan ilmoitus terveydenhuollon laitteissa ja tarvikkeissa esiin tulevista vaaratilanteista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitaja Arja Sorvari, arja.sorvari@sos-lapsikyla.fi

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Sanna Rahikainen, palveluvastaava sanna.rahikainen@perhepalvelutruori.fi, 0447614135
- 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 määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

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



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

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

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

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

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

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.

- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

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

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojaan 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 Sanna Rahikainen.

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

Perhekuntoutuksessa lapset ovat vanhempiensa vastuulla. Perheitä tuetaan ja ohjataan tarvittaessa hakeutumaan hoidon piiriin, ja lasten vanhemmat ovat vastuussa lasten hoidosta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Vastaava hygieniahoitaja Tiina Tiitinen ja vastaava infektioylilääkäri Jaana Leppäaho-Lakka, Keski-Suomen keskussairaala Nova, puh. 014 269 1811.

Perhekuntoutuksen hygieniayhdyshenkilönä toimii yksikön sairaanhoitaja Arja Sorvari puh. 0400 994 186.

- Mikäli perheessä ovat lapset tai aikuiset sairaana, pyritään järjestämään sovitut ohjauskäynnit terveille henkilöille asunnon ulkopuolelle, eli ohjauskäynti on joko ulkona tai terapiatilalla.
- Työntekijät eivät voi mennä ohjauskäynnille sellaiseen asuntoon, jossa on sairaana olevia lapsia tai aikuisia (sairauksien leviäminen).
- Mikäli ohjauskäyntiä ei voida järjestää muulla tavalla, ollaan perheeseen yhteydessä puhelimitse tai muulla etäyhteydellä.
- Pyrimme auttamaan sairaan lapsen vanhempaa tai sairaana olevaa vanhempaa lapsen hoidossa tai tarvittavien ruokaostosten tekemisessä.
- Usean päivän sairastaminen vaikuttaa perheiden ohjauskäyntien määrään, joten palvelun tilaajan tulee saada tietää ohjauskäyntien peruutukset sekä toimintatavat sairastelun aikana - > etäyhteys perheeseen, ulkoilut terveiden lasten kanssa sekä apteekki- ja kauppareissut vanhemman puolesta.
- Perheiden yhteinen toiminta perutaan, mikäli yksikössä esiintyy tarttuvia sairauksia tai epidemioita.
- Työntekijöiden tulee suojautua infektioiden ja tarttuvien tautien varalta. Toimistossa on saatavilla kasvosuojia, käsihygieniatuotteita sekä muita tuotteita infektioiden leviämisen suojaamiseksi.
- Toimistotilojen pintojen sekä kahvojen desinfiointi infektioiden leviämisen suojaamiseksi.
- Perhekuntoutuksessa noudatetaan infektioiden ja tarttuvien tautien valtakunnallisia ohjeita.
- Henkilöstön rokotussuojauksesta vastaa työterveyshuolto.

Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämisen tilanteisiin sekä ohjeistus suojaus- ja siivous käytänteisiin. Tarvittaessa olemme yhteydessä tartuntatautiviranomaisiin tarkempien ohjeiden saamiseksi. Avopalveluiden osalta on erilliset ohjeet, joissa kerrotaan toimintatavoista esimerkiksi karanteeniin määrätyn tai vakavalle tartuntataudille altistuneen perheen kanssa työskentelyyn ja suojaruosteisiin.

Työntekijät ohjaavat asiakkaita tarpeen mukaisesti epidemioiden estämiseksi. Lisäksi työntekijöiden käytettävissä on suojaruosteita epidemioiden aikana. Työssä huolehditaan koko ajan hyvästä käsihygieniasta ja käsihuuhdetta on saatavilla. Työntekijät saavat tarvittavat rokotukset työterveyshuollosta, esim. Influenssa rokotus kuuluu vuosittaisiin kausi- rokotuksiin. Lapsen vanhemmat/hoitajat ovat vastuussa lapsen riittävästä hygieniasta. Kuntouttavalla työskentelyllä tuetaan perheitä sen toteuttamisessa.

Terveystiedot löytyvät toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Kriisivalmiussuunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle. Perhekuntoutuksessa olevia perheitä tuetaan hakeutumaan tarvittavan hoidon piiriin. Lasten vanhemmat/hoitajat vastaavat lasten hammas-, terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Päivittäisessä terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa käytetään alueen palveluja. Tarvittaessa työntekijät tukevat heitä tässä tehtävässään. Pitkäaikaissairaiden lasten osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki lapsen kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä lapsen Nappula-kansiosta, ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan sinne tarpeen mukaan. Vastuu sairaanhoidosta kuuluu terveydenhuollon asiantuntijoille esim. terveyskeskuksessa, erikoissairaanhoidossa tai muussa hoitopaikassa.

Perhekuntoutuksessa lapset ovat aina vanhempiensa vastuulla. Terveystiedot- ja sairaanhoidosta vastaa vanhemmat yhteistyössä perhekuntoutuksen henkilökunnan kanssa. Yksikössä on nimettyä vastuuhenkilönä terveyden- ja sairaanhoidon osalta sairaanhoitaja/terveydenhoitaja Arja Sorvari.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: sairaanhoitaja Arja Sorvari
arja.sorvari@perhepalvelutruori.fi 0400994186 sekä palveluvastaava Sanna Rahikainen sanna.rahikainen@perhepalvelutruori.fi 0447614135.
Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri Lars Konttinen.

- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: sairaanhoitaja Arja Sorvari arja.sorvari@perhepalvelutruori.fi
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): perhekuntoutuksessa ei säilytetä lääkkeitä eikä näin ollen yksikössä ole rajattua lääkevarastoa.
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan vuosittain lääkehoitosuunnitelmaa päivittäessä ja tarvittaessa muutoinkin. Kaikki vakituiset työntekijät käyvät lääkehoidon koulutuksen (love/lop/pkv) sekä ensiapukoulutuksen ja opastavat ja tukevat perheitä tarvittaessa lääkehoidossa, ensiapua vaativissa tilanteissa ja ensiaputuotteiden käytössä. Perhekuntoutuksessa asiakkaat vastaavat pääasiassa itse omasta lääkehoidosta. Erityistapauksissa perheet voivat tarvita henkilökunnan apua lääkeasioissaan ja sen vuoksi työntekijöillä on lääkeluvat voimassa. Lisätiedot lääkehoitoon löytyvät perhekuntoutuksen lääkehoitosuunnitelmasta.

Lääkepoikkeamissa tai lääkehoitoon liittyvissä poikkeamatapauksissa tehdään ilmoitus Laatuporttiin. Lääkinnällisten laitteiden poikkeamiin liittyy ilmoitusvelvollisuus. Yksikössä on lääkinnällisiä laitteita: ensiapuvälineet, kuume- ja verenpainemittarit, raskaustestit, koronatestit, alkometri ja haavanhoitovälineet. Mahdollista poikkeamatilanteista tehdään vaaratilanneilmoitus Fimealle ja raportoidaan tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanne on lääkinnälliseen laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat laitteeseen liittyvästä syystä. Vaaratilanneilmoituksen pääsee tekemään Laatuportista poikkeamailmoituksen lomakkeella olevan linkin kautta. Lisätietoja aiheesta löytyy Fimean sivuilta: <https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset-laitteet/vaatimuksetammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen>

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Arja Sorvari, arja.sorvari@perhepalvelutruori.fi 0400994186

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Palveluvastaava Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@perhepalvelutruori.fi, 0447614135

Yksikön sairaanhoitaja opastaa muita työntekijöitä tarpeen mukaan lääkinnällisten laitteiden käytössä. Hän vastaa myös laitteiden säätämisestä, ylläpidosta ja huollosta. Mikäli muut työntekijät havaitsevat laitteiden olevan epäkunnossa, he ilmoittavat siitä sairaanhoitajalle tai yksikön vastuuhenkilölle. Lääkinnällisistä laitteista vastaava henkilö tarkistaa laitteiden huoltopäivämäärät sekä huolehtii laitteet huoltoon tarvittaessa. Tietyissä lääkinnällisissä laitteissa on huolto vuosittain.

Jäljitettävyydellä on merkittävä rooli käyttöön saatettujen lääkinnällisten laitteiden käytön aikaisen suorituskyvyn seurannassa ja potilas/asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Jäljitettävyytiedoilla tavoitetaan asiakkaalle luovutetut tai asennetut laitteet. Jäljitettävyytiedoilla on mahdollista selvittää, mikä laite on kyseessä.

Lääkinnällisen laitteen valmistaja yksilöi valmistamansa laitteet. Yksilöivien tietojen, kuten yksilöllisen laitetunnisteen (UDI), sarjanumeron ja eränumeron avulla on mahdollista tunnistaa laite koko sen elinkaaren ajan. Valmistajilla on velvollisuus seurata valmistamiensa laitteiden turvallisuutta ja suorituskkyä. Jäljitettävyydellä mahdollistetaan tämä seuranta. Laitteiden jakeluketjussa olevien toimijoiden on omalta osaltaan huomioitava laitteiden jäljittäminen. Lisäksi laitteen loppukäyttäjinä toimivien ammattimaisten käyttäjien on ylläpidettävä jäljitettävyyttä kattavan seurantajärjestelmän avulla.

Perhepalvelut Ruorissa on lääkinnällisiä laitteita varten taulukko, johon merkataan laitteen tiedot (laite, hankintapäivä, UDI-tunniste, tarkastuspäivämäärät, vaaratilannetiedot, luovutuspäivä, asiakkaan ID) mikäli laite luovutetaan asiakkaalle. Tieto merkitään lisäksi myös asiakkaan asiakasasiakirjoihin Lääkkeet-osioon. Lääkinnällisistä laitteista vastaava vastuuhenkilö on vastuussa taulukon ajantasaisuuden tarkistamisesta, tarkistuspäivämäärien seuraamisesta ja tarkistusten tapahtumisen seuraamisesta sekä henkilöstön tarpeellisesta ohjeistamisesta.

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
Väkivalta- ja vaaratilanteet	Pieni riski tällä hetkellä. Voi olla merkittävä tai suuri. Ammatillinen tilanteen arviointi.	Ennakointi ja koulutus. Turvasuunnitelmien teko. Toimivat turvavälineet, hälyttimet ja puhelimet. Yksintyöskentelyohje
Tulipalot ja onnettomuudet, lääketurvallisuus	Merkittävä tai suuri riski	Palo- ja pelastussuunnitelmat, turvallisuusohjeet, koulutukset ja turvallisuuskävelyt henkilökunnalle
Asiakkaiden kanssa liikkuva työ, asiakkaiden kanssa liikkuminen autolla	Voi olla pieni tai suuri riski (onnettomuus). Keliolosuhteet, työntekijän vireystila, reagointikyky.	Liikennenopeudet, riittävästi aikaa siirtymiin ja taukoihin. Autot käyttökunnossa ja huollettu. Asianmukaiset turvaistuimet lapsille.
Työn kuormitus	Voi olla pieni tai merkittävä riski. Asiakas määrät hallittuja, työmäärä jaettu tasaisesti kaikille työntekijöille.	Riittävästi aikaa tehdä asiakastyö ja kirjalliset työt hyvin, sekä siirtymiin tarpeeksi aikaa. Työyhteisön tuki asiakastyössä.
Tietoturvariskit	Voi olla pieni tai merkittävä riski. Asiakaskirjausten, koosteiden ja lausuntojen tietoturvallisuus	Sovitut tietoturvakäytännöt -ja koulutukset, puhelinten ja koneisen salaukset; pidetään lukittuina, kun ei käytetä. Salatut sähköpostit. Asiakaspaperit lukollisessa kaapissa. Tietoturvaroskastia.
Toimitilaturvallisuus	Pieni riski	Siisteys ja järjestys, turvallisuuden huomioon ottaminen, suunnitelmallisuus, työterveystarkastukset ja palotarkastukset

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.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki)

sekä voimassa olevat puitesopimukset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Luvanvaraiset palvelut / Muut luvanvaraiset palvelut / Perhekuntoutus- lapsiperheet (Valvira 5.11.2025.) Toimintayksikön vastuuhenkilö: Sanna Rahikainen, laillistettu Sosionomi (YAMK) Tehtävä yksikössä: palveluvastaava 1.5.2021 lukien. Henkilökunnan määrä yhteensä: 11,00 Jyväskylän perhekuntoutusyksikössä työskentelee 8 päiväohjaajaa ja kaksi yö-ohjaajaa. Lisäksi työryhmään kuuluvat palveluvastaava sekä perheterapeutti. Palveluvastaava on tällä hetkellä 100 % hallinnon tehtävissä. Yksikön hoito- ja kasvatus- ja kuntoutushenkilöstön määrä ja rakenne: Palveluvastaava, perheterapeutti, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja, 5 sosionomia, toimintaterapeutti, yö-ohjaajat sosionomi sekä lähihoitaja. Toiminnan tuntevia ja asiakkaiden tiedossa olevia sijaisia käytetään tarpeen mukaan äkillisten poissaolojen paikkaamisessa tai suunnitellusti tarvittavan resurssin lisäämisessä. Tutut ja ennalta perehdytetyt sijaiset ovat koulutukseltaan sosiaali- ja terveystalon AMK-tutkinnon omaavia henkilöitä tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on jo sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto, esim. lähihoitaja. Henkilöstöresurssin riittävyttä arvioidaan säännöllisesti. Äkillisissä poissaoloissa käytetään ensisijaisesti tuttuja sijaisia tai selvitetään omien työntekijöiden työvuoroujouston mahdollisuus. Näillä turvataan henkilöstömitoitus suhteessa asiakasmäärään. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus (oikeus ja velvollisuus) pyytää sijaisia poikkeamavuoroihin tai laadukkaasti toiminnan järjestämisen mahdollistamiseksi ilta, viikonloppu ja pyhäaikaan, kun esihenkilö ei ole paikalla. Sijaisrekisteriä päivitetään koko ajan rekrytoimalla uusia sijaisia. Yksikössä huomioidaan ja ennakoitetaan jokaisen perheen yksilöllinen tuen tarve viikko-ohjelmaa laadittaessa. Yksikössä ei käytetä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Jyväskylän perhekuntoutuksessa noudatetaan perhepalvelut Ruorin yleistä työnjakoon ja työhön liittyvää ohjeistusta, jossa työnkuvat ja työtehtävät on kirjoitettu auki. Työnjako sekä työnkuvat ovat selkeät ja niitä kehitetään ja muokataan tarpeen mukaan. Työnkuviissa on selkeytetty kylänjohtajan, palveluvastaavan, perheterapeutin, vastaavan ohjaajan, omaohjaajan ja ohjaajan tehtävänkuvat.

Palveluvastaavan tukena on yksikössä vastaava ohjaaja, joka hoitaa osan yksikön tehtävistä ja toimii palveluvastaavan työparina. Vastaavan ohjaajan työtehtäviä ovat esimerkiksi työvuorolistojen tekeminen, koosteiden, loppuyhteenvetojen sekä lausuntojen lukeminen ja huolehtiminen, että ne menevät ajoissa sosiaalityöntekijöille, asiakassuunnitelmanneuvotteluihin ja muihin verkostotapaamisiin osallistuminen ja asiakaspalautteiden kerääminen. Vastaava ohjaaja tukee tiimiä, toimii työparina omaohjaajille ja osallistuu myös itse asiakastyöhön. Vastaava ohjaaja perehdyttää uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita. Vastaavalla ohjaajalla on aikataulutettuja vastaavan päiviä tehtävien suorittamiseen. Kaikki yksikön työntekijät hoitavat itsenäisesti kaikkia yksikön työtehtäviä. Organisaatiossa on vahvat hr-tukipalvelut tukemassa yksiköiden toimintaa.

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 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 työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteiden korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä vaativasta työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja JulkiTerhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset lisä- ja täydennyskoulutukset.

Perhekuntoutuksen rekrytoinnissa painotetaan aina kokemusta perhe- ja lastensuojelutyöstä. Tärkeänä osaamisena pidämme myös kokemusta mielenterveys- ja päihdetyöstä, kiintymyssuhde- ja traumatyöstä, maahanmuuttotyöstä sekä neuropsykiatriasta häiriöistä. Rekrytoinnissa huomioidaan myös, että hakijalla on vaadittava koulutus ja työkokemus. Mahdollisuuksien mukaan työhaastatteluissa on kaksi henkilöä haastattelemassa, pääasiallisesti kylän johtaja ja palveluvastaava tai vastaava ohjaaja. Jo rekrytointivaiheessa työnhakijalle annetaan tarvittavat tiedot työtehtävän hoitamisen edellytyksistä ja työn luonteesta. Työ on osin itsenäistä, osin tiimityötä. Kuntouttava työ tehdään tiiminä/työryhmässä, mutta ohjauskäynnit hoidetaan pääsääntöisesti yksin tai työparityönä. Ennen työntekijän lopullista valintaa tarkistetaan hakijan: JulkiTerhikki/JulkiSuosikki - Rikostaustaote - Tutkintotodistukset - Työkokemus - Suosittelijat

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 riittävyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Äkillisiä henkilöstövajetilanteita varten on erillinen ohjeistus ja tarvittaessa on mahdollista käyttää myös henkilöstövuokrausta. (Tähän on oma ohjeistus esihenkilösivuilla.)

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palveluille asetettujen 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 Sanna Rahikainen

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

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

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön 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
Työn kuormittavuus	Merkittävä riski jos on liian vähän työntekijöitä suhteessa työn määrään	Tarvittava työntekijä määrä sekä pätevät sijaiset.
Ei ole saatavilla pätevää henkilöstöä	Merkittävä riski	Huolenpito nykyisistä työntekijöistä, työpaikan hyvä maine ja välittäminen sijaisista.
Koulutusvaje	Pieni tai merkittävä riski	Riittävä ja ajantasainen koulutus. Riittävä perehdytys.
Pitkät poissaolot	Pieni tai keskiverto. Toiset työntekijät kuormittuvat, ja tekevät poissaolijoiden työtehtävät, jos ei ole sijaisia.	Riittävästi sijaisia. Työhyvinvointi. Terveenä töihin, ettei tartuta muita yksikössä. Ei tarttuvien sairauksien kanssa työskentelyä.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Sanna Rahikainen, 0447614135, sanna.rahikainen@perhepalvelu.ruori.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Eija Hiekka, 0442651080, eija.hiekka@hyvaks.fi / eija.hiekka@sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi. Puhelinaika ma-to klo 9.11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.
- Sosiaaliasiavastaava ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
 - Voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
 - Neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
 - Tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
 - Seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä hyvinvointialueella

- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Toiminta on määritelty laissa 739/2023; Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Potilasasiatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen. Puh. 014 269 2600; maanantaisin ja tiistaisin klo 11–15 ja torstaisin ja perjantaisin klo 8–12. Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voit jättää soittopyynnön ja puhelinnumerosi yhteydenottoa varten. Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi
- Ohjaa potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteiden ilmetessä asianomaisen henkilön kanssa.
- Neuvo tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja mm. muistutuksen tekemisessä, mikäli muuta ratkaisua ei löydy. Mikäli potilas haluaa tuoda esiin näkemyksensä hoidon laadusta tai kohtelusta, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella.
- Toimii hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Tiedottaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.
- Ohjaa tarvittaessa tekemään potilasvahinkoilmoituksen.
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palveluvastaava Sanna Rahikainen, sanna.rahikainen@perhepalvelutruori.fi 0447614135. Palvelujohtaja Johanna Kähkönen, johanna.kahkonen@perhepalvelutruori.fi, 0447562017. Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, ja viimeistään kuukauden sisällä.

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määräjän puitteissa. Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan Perhepalvelut Ruorissa lapselle kuntoutussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Perhekuntoutuksen alussa laaditaan jokaiselle lapselle kuntouttava hoitosuunnitelma, jossa kuvataan perheenjäsenen yksilölliset tarpeet ja tavoitteet kuntoutukselle lastensuojelun asiakassuunnitelman mukaisesti. Tavoitteita pilkotaan pienemmiksi osatavoitteiksi yhdessä perheen kanssa. Lisäksi kuntoutustyötä ohjaa perhekohtainen työskentelysuunnitelma. Työskentelysuunnitelmat, viikko-ohjelmat sekä tavoitteet tulee olla mahdollisimman

konkreettisella tavalla asiakkaan saatavilla. Kuntouttavaa hoitosuunnitelmaa päivitetään asiakkaan kanssa yhdessä käytyjen keskusteluiden pohjalta tarpeen mukaan sekä neuvotteluiden yhteydessä, joissa sovitaan uusien tai muuttuneiden tavoitteiden parissa työskentelystä. Perhekuntoutuksessa omaohjaajat laativat yhdessä perheen kanssa kuntouttavan hoitosuunnitelman, joka kirjataan ja tallennetaan Nappulatietojärjestelmään. Omaohjaajat vastaavat muun tiimin olevan tietoisia kuntouttavan hoitosuunnitelman sisällöistä ja tavoitteista. Yksikön perheterapeutti on tiiviisti mukana suunnitelman laatimisessa, toteutuksessa sekä päivittämisessä.

Perheen nimetyt omaohjaajat, palveluvastaava, vastaava ohjaaja sekä perheterapeutti seuraavat kuntoutustyönprosessia ja sen etenemisestä suunnitelman mukaisesti. Työntekijät perehtyvät jokaisen perheen hoitosuunnitelmaan nappula kirjausjärjestelmässä. Kuntouttava hoitosuunnitelma näkyy perheen lapsen etusivulla. Lisäksi jokaisen perheen hoitosuunnitelmasta ja siihen määritellyistä tavoitteista keskustellaan päivittäisraporteilla. Kuntouttava hoitosuunnitelma pohjautuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Ennen neuvottelua perheen kanssa keskustellaan esille nostettavista asioista ja kysymyksistä sekä toiveista perhekuntoutuksen suhteen. Omaohjaajat laativat muistilistan lasten ja heidän vanhempiansa kanssa yhteisesti, jotta kaikki toivottavat asiat tulisi käsiteltyä. Perhekuntoutuksen työntekijät pyrkivät järjestämään perhetapaamisen ennen neuvottelun pitämistä. Tapaamisen pitäminen auttaa perheitä nostamaan esille tärkeät ja tarpeelliset asiat. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Perhepalvelut Ruorin tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Perhepalvelut Ruorin vastaava ohjaaja sekä erityisesti lapsen omaohjaajat.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Pääasiassa lapset ovat perhekuntoutuksessa avohuollon tukitoimena, joten asiakassuunnitelman pohjalta perhekuntoutuksessa oleville perheille laaditaan yhdessä perheen ja lapsen kanssa kuntouttava hoitosuunnitelma, työskentelysuunnitelma ja viikko-ohjelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Työskentelysuunnitelma ja viikko-ohjelma laaditaan asiakassuunnitelman ohjaamana, yhteistyössä perheen omien työntekijöiden ja perheen kanssa. Viikko-ohjelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi. Viikko-ohjelma on kaikkien perheen työntekijöiden luettavissa ja viikko-ohjelmien toteutumista seurataan säännöllisesti sekä arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Kuntouttava hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä perheiden (lapset ja vanhemmat) sekä myös vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteet (pilkotut tavoitteet), toiveet ja

tarpeet sekä niiden pohjalta laadittu työskentelysuunnitelma. Iso osa työskentelysuunnitelmaa ovat viikko-ohjelma, perheen kanssa pidetyt neuvottelut sekä systemiset tiimit.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. 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. Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätökset siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvotteluissa. Perheen kanssa käydyissä keskusteluissa lapsi on mukana säännöllisesti ikätaso huomioiden.

Kaikille työntekijöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnoissa. Perhekuntoutuksen keskeinen toiminta-ajatus perustuu asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden vahvistamiseen. Työskentely on läpinäkyvää ja perheelle kerrotaan avoimesti kaikesta heitä koskevasta toiminnasta. Jokaisen asiakkaan tarpeet ja toiveet iästä riippumatta pyritään ottamaan huomioon perhekuntoutusjaksolla. Työskentelysuunnitelmaa laadittaessa otamme huomioon yksilöidyt tarpeet, toiveet ja tavoitteet. Lapsen toiveita kuunnellaan ja kunnioitetaan liittyen sukupuolisensitiivisiin asioihin. Huomioimme nimitykset sukupuoliin liittyvissä asioissa, ja suhtautumisemme on sukupuolineutraali. Mikäli lapsi toivoo itseään kutsuttavan tietyllä etunimellä, niin otamme sen huomioon työskentelyssä. Työntekijät on ohjeistettu siihen, ettei perhekuntoutuksessa ole luvallista toteuttaa minkäänlaisia toimenpiteitä, joilla itsemääräämisoikeutta rajataan. Perhekuntoutuksessa ei käytetä rajoittamistoimia. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Myös sijaishuollon tukitoimena perhekuntoutukseen tulevan perheen tulisi

perhekuntoutuksesta hyötyäkseen olla sellaisessa tilanteessa, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Yksikössä on sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä tilanteissa, jos rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman itsemääräämisoikeuden rajaamista.

Henkilöstön kanssa on sovittu yhteiset toimintamallit vaaratilanteissa toimimiseen, tarvittaessa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen tai Securitas vartiointiliikkeeseen, sekä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Perhekuntoutuksen työntekijät perehdytetään työtehtävään ensimmäisenä työpäivänä niin, että he tietävät mitä (Lastensuojelulaki 36§ ja 37§) avohuollon tukitoimet tarkoittavat ja miten meidän yksikössämme toimitaan. Lisäksi uusia työntekijöitä ei jätetä alussa yksin työvuoroon, vaan pyritään järjestämään työvuorot niin, että työntekijä saa tukea ja ohjausta useamman työvuoron ajan. Yksikössä on toimintaohje uhka- ja vaaratilanteisiin liittyen helposti saatavilla. Lisäksi säätiön tasoisesti on ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa sekä yleisohje väkivaltatilanteisiin. Jyväskylän perhekuntoutusyksikössä on alkometri olemassa, ja asiakas voi omalla suostumuksellaan puhalttaa alkometriin. Puhallutukseen liittyvistä käytännöistä sovitaan aina hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa. Sovitusti voidaan järjestää mahdollisuus puhalluttaa vanhempi, ja puhalluttaminen tapahtuu aina asiakkaan suostumuksella. Huomioitavaa on, että perhekuntoutuksessa, joka on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, emme voi olla vastuussa vanhemman päihteettömyydestä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perhekuntoutuksen työntekijän tulee omata hyvät vuorovaikutustaidot, ja asiakkaan kohtaamisen tulee olla sensitiivistä ja kunnioittavaa. Mikäli laatupoikkeamia esiintyy työntekijän toiminnassa, tulee nämä ottaa viivytyksettä esille ja käydä keskustelua työntekijän sekä asiakkaan kanssa. Asiakasta ohjeistetaan tarpeen mukaan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tehdään laatupoikkeamailmoitus. Mikäli asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, häiritsevää tai vaaratilanteen, käsitellään asia pikimmiten kaikkien osallisten kanssa, yhdessä sekä erikseen. Tilanteesta tehdään tarvittavat laatupoikkeamailmoitukset ja toimitaan ilmoituskäytäntöön liittyvän ohjeistuksen mukaisesti. Jokaisen Perhepalvelut Ruorin palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta sekä raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä. Perhekuntoutuksen nimetyt omaohjaajat vastaavat siitä, että perheillä on mahdollisuus antaa palautetta ja raportoida poikkeamista tai että heillä on tiedossa, kenelle ja miten he voivat antaa palautetta. Kuntoutusasunnoissa on talokansio, jossa on mm. omavalvontasuunnitelma, yhteystietoja kuten sosiaaliasiavastaavan tiedot, sekä erilaisia ohjeistuksia ja tiedotteita. Kuntoutusjakson alussa täytetään yhteistyölomake yhdessä vanhempien kanssa ja annetaan tiedot mm. palautteen antamisesta ja yleisistä toimintatavoista.

Asiakkaan osallisuus, asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan keräämällä systemaattisesti palautetta anonyymillä palautekyselyllä (vanhemmille ja lapsille), vaikuttavuuden mittaamisella, keskusteluilla ohjaajien kanssa esimerkiksi dokumentaatioluvun aikana (päivittäiskirjaukset luetaan säännöllisesti), ottamalla asiakas mukaan päivittäisdokumentointiin sekä kausikoosteisiin, neuvottelujen yhteydessä, muulla yhteydenpidolla (sähköposti ja tekstiviestit). Lisäksi asiakkaille ja heidän omaisilleen kerrotaan ja heidän nähtävillään ovat ne tahot, joille palautetta voi antaa omien työntekijöiden lisäksi (palveluvastaava, lapsikylän johtaja). Asiakkaan sensitiivinen ja kunnioittava kohtaaminen vahvistaa asiakkaiden osallisuutta yksikön arjen rakenteissa. Asiakas saa yhteyttä nopeasti ja suoraan yksikön työntekijöihin monella eri tavalla, ja asiakkaan näkemys, toiveet ja tarpeet huomioidaan toiminnan suunnittelussa. Asiakas on mukana tavoitteiden laatimisessa, ja pääsee näin vaikuttamaan siihen, kuinka ja millä keinoin työskentelyä toteutetaan. Toiminnan keskeisenä tavoitteena on tukea ja ohjata asiakasta niin, että ohjaajasta tulee tarpeeton asiakkaan arjessa. Näin kannustetaan oman toiminnan ohjauksen vahvistumista. Viikko-ohjelmia laadittaessa kuullaan asiakasta ja pyritään huomioimaan asiakkaan aikataulut ja toiveet mahdollisimman kattavasti. Mikäli asiakkaan toiveet ovat ristiriidassa yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa asetettuihin tavoitteisiin nähden, keskustellaan ja ratkotaan tilannetta, tarvittaessa myös sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakaspalautetta kerätään monissa eri yhteyksissä (esimerkiksi neuvotteluissa, dokumentaation lukuhetkissä sekä jakson päättyessä) lähes viikoittain. Palautetta kerätään anonyymisti nettilinkin/QR-koodin avulla, suullisen palautteen kanavan kautta, sekä Nappulassa kerätyn vaikuttavuuden arvioinnin kautta. Lisäksi asiakkaat voivat antaa jatkuvasti palautetta arjessa. Asiakaspalautteen avulla saamme tietoa kehitettävistä prosesseista sekä toiminnan sisällöstä ja rakenteista. Palautteiden avulla saamme tärkeää ja konkreettista tietoa kehittämiskohteista ja asiakastyytyvyydestä, joiden avulla kehitämme toimintaamme aktiivisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä. Tiedot muistutusmenettelystä ja siihen annetusta ohjeesta ovat saatavilla perhekuntoutusasunnon kotikansista, kohdasta omavalvontasuunnitelma. Muistutukset sekä kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksiköittäin ja yleisellä tasolla palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. On tärkeää, että laadusta ja palvelusta vastaavat kehittämisspälliköt ovat mukana teemojen käsittelyssä, sillä niiden pohjalta palveluiden yhteisiä toimintaperiaatteita on mahdollista kehittää entisestään. Muistutukset sekä kantelu- ja muut valvontapäätökset ohjautuvat yksikössä eteenpäin palveluvastaava Sanna Rahikaiselle tai palvelujohtaja Johanna Kähköselle, jotka ovat vastuussa

asian selvittämisestä. Perhepalvelut Ruorissa on asiakkaiden käytössä muistutuksen tekemistä varten lomake. Perhepalvelut Ruorin työntekijät opastavat lomakkeen täytössä ja tarvittaessa lähettämässä asianomaiselle viranomaiselle. Asian selvittämisestä vastaa toimipisteen johtaja tai palveluvastaava. Muistutusmenettelystä on myös koko järjestöä koskeva ohjeistus. Viranomaiselta tullut muistutusta koskeva selvityspyyntö käsitellään toimipisteessä mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon kuluessa.

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas kokee, että ei tule kuulluksi.	Merkittävä riski asiakkaan asiakkuudessa. Ei synny yhteistä ymmärrystä lapsen edun mukaiseen kuntoutukseen ja hoitoon.	Osallisuuden vahvistaminen: Asiakkaan mielipiteiden huomioon ottaminen ja kuunteleminen. Osallistava kirjaaminen. Luottamuksen rakentaminen ja keskustelut.
Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet omassa asiakkuudessa.	Merkittävä riski työskentelyn etenemiselle, jos ei ole yhteisesti sovittuja tavoitteita.	Asiakkaan saaminen mukaan työskentelyyn tavoitteiden mukaisesti eri työmenetelmin ja keinoin. Tavoitteiden yksinkertaistaminen ja pilkkominen.
Asiakas ei tiedä omia oikeuksiaan.	Asiakas ei saa tarvitsemiaan oikeita palveluja eikä tukea.	Asiakkaan ohjaaminen omissa asioissa ja palveluiden saamisessa.
Lapsen osallisuus ei toteudu	Merkittävä riski työskentelyyn sitoutumattomuutena	Lapsen ottaminen mukaan ikätasoisesti, lapsille yksilötyöskentelyt. Positiivinen vahvistaminen; ollaan kiinnostuneita lapsista. Koko perheen kanssa menetelmällistä työskentelystä.
Asiakkaat eivät pysty antamaan palautetta saamastaan palvelusta	Merkittävä riski yhteistyösuhteelle	Kuukausikoosteiden aktiivinen käyttö; vanhemman/lapsen arvio, väline siihen mitä voisimme tehdä paremmin. Asiakaspalaute sekä vanhemmilta, että lapsilta.
Asiakkaat eivät saa yhdenvertaista palvelua	Merkittävä riski, perheet kokevat epätasa-arvoisuutta ja palvelu ei ole laadukasta	Perheessä huomioidaan kaikki perheenjäsenet tasa-arvoisesti. Työn suunnittelu ja työskentelymäärien jakautuminen tasaisesti perheiden kesken. Moniammatillisen tiimin hyödyntäminen.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§ (741/2023) määrittää, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja

valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle Ruorin Kotisatamassa.

Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilölle ja palvelujohtajalle. Tarvittaessa lautupäällikkö on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

Perhepalvelut Ruorin työntekijät ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä

tilanteissa velvollisuus tehdä ennakollinen 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 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

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

Tiimin esihenkilö käy haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, palautteet sekä puutteet, muistutukset sekä reklamaatiot läpi työryhmän kanssa säännöllisin väliajoin olevissa tiimeissä (1krt/kk). Yhdessä työryhmän kanssa mietitään mahdollisia korjaustoimenpiteitä ja kehitettäviä toimintatapoja, ja sovitaan niiden käyttöönnotosta. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset käsitellään keskustellen tiimin kanssa, ja pohditaan korjaavia toimenpiteitä tai toimintatavan muutoksia.

Toimipisteen työsuojelutoimikunta, johon kuuluu työsuojeluvaltuutetut ja edustajat eri palveluista, kokoontuvat vähintään kaksi kertaa vuodessa ja käsittelevät myös kaikki tapahtuneet läheltä piti-tilanteet, sattuneet tapaturmat ja muut havaitut epäkohdat. Työsuojelutoimikunnan kokouksista laaditaan muistio ja sen on kaikkien työntekijöiden nähtävillä Perhepalvelut Ruorin Teams-ryhmässä.

Korjaaville toimenpiteille määritellään yksikössä vastuuhenkilö ja ajankohta, jolloin toimenpide on valmis. Dokumentointi toteutetaan laatuporttiin. Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämisspääliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

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

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Laatuportissa poikkeamaraportoinnin yhteydessä arvioidaan niiden taustatekijöitä ja juurisyitä. Yhdessä työryhmän kanssa pohditaan tapahtumien kulkua ja niihin vaikuttaneita asioita. Lisäksi mietitään olisiko tapahtuma ollut estettävissä. Palvelun tulevat kehittämistarpeet arvioidaan vuosittain tiimin kanssa. Kehittämistarpeet ja toiveet nousevat esille tiimikokouksissa, joita järjestetään suunnitelmallisesti vuosittain. Kehittämistoimenpiteillä pyritään jatkuvan parantamisen malliin. Kehittämistoimet ja tarpeet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä tiimimuistioon. Lisäksi vuoden 2025 toimintasuunnitelmassa yhdessä palvelujohtaja ja työryhmän kanssa käydään läpi kehittämistoimia kyseiselle vuodelle. Palveluvastaava vastaa yhdessä työryhmän kanssa kehittämistoimenpiteistä ja niiden aikatauluttamisesta.

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
Poikkeamailmoitusten aktiivinen teko ja läpikäynti	2025	perhekuntoutuksen tiimi ja palveluvastaa va	Yhteiset tiimit ja kehityspäivät
Sijaisten rekrytointi ja perehdytys	2025	palveluvastaa va ja vastaava ohjaaja	Yhteiset tapaamiset
Ajantasaiset koulutukset ja osaamisen ylläpito	2025	palveluvastaa va ja organisaatio	Yhteiset tiimit ja kehityspäivät
Palautteiden aktiivinen kerääminen ja vaikuttavuuden mittaaminen	2025	Ohjaajat, vastaava ohjaaja ja palveluvastaa va	Palautekoonnin läpikäynti vuosittain
Palveluiden ja oman toiminnan kehittäminen ja siitä viestiminen	2025	Yksikkö ja organisaatio	yhteiset tiimit ja kehityspäivät

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. Lautupäälliköt 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.