

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Perhekuntoutus Kaarina

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	26
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	27
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	27
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	27

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Perhekuntoutus Kaarina
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.19
- Yhteystiedot: Luhtikatu 2A, 20780 Kaarina
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Heli Hytinmäki-Kallio, heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi, p. 0447614167

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Laitosmuotoinen perhekuntoutus
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Ruori Oy, Kaarina Palveluja tuotetaan: Ruori Oy:n perhekuntoutusasunnoissa
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Ruori Oy tuottaa laitosmuotoista perhekuntoutusta lasten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi. Perhekuntoutuksessa pysähdymme tutkimaan yhdessä perheen kanssa arkea ja rakennamme yhteistä ymmärrystä. Uusia toimintamalleja etsitään perheterapeuttisella ja suhdeperustaisella työotteella sekä dialogin avulla. Päämääränä on vaikuttaa perhedynamiikkaan ja perheenjäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin lapsen kasvuolosuhteiden parantamiseksi.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: 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. Ruori Oy:n perhekuntoutuksessa tarjotaan kuntouttavaa toimintaa koko perheelle suunnitellusti, tavoitteellisesti ja muutokseen tähdäten. Perhekuntoutus palveluna rakennetaan aina perheen tarpeiden ja yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa asetettujen tavoitteiden ympärille. Tavoitteena on lapsen turvallinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen. Keskeistä on systeminen ajattelu, suhdeperustaisuus sekä tiivis yhteistyö perheen ja muun verkoston kanssa. Uskomme siihen, että onnistuneen

kuntoutuksen avaimena on perheen kanssa yhdessä asetetut tavoitteet ja työskentely muutoksen eteen.

- Asiakasmäärät: laitospuolitoimen perhekuntoutus 8 asiakaspaikkaa
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Varsinais-Suomen ja Satakunnan hyvinvointialueet

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava) yhdessä palvelujohtajan 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 perhekuntoutuksen tiimipalaverissa ja se on yksikön vastuuhenkilön vastuulla.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksikössä yhteistalon ala-aulan kirjahyllystä löytyvästä kansioista.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Laitospuolitoimen- ja avoperhekuntoutukseen asiakkaat ohjautuvat joko lastensuojelu- tai sosiaalihuoltolain mukaan. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät ohjaavat perheet palvelun piiriin. Palveluyksikön tehtävänä on osaltaan varmistaa perheiden pääsy mahdollisimman jouhevasti palveluihin.

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
Tavoitettavuus	Pieni riski, hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät/ palvelukoordinaattorit eivät löydä palveluun	Yhteystietojen päivittäminen sekä vapaiden paikkojen ilmoittaminen viikoittain, sekä heti paikan vapauduttua.
Perhekuntoutuskotien kuntoon laitto perheiden vaihtuessa	Keskikokoinen riski, ei pystytä tarjoamaan vapaata paikkaa kiireellisesti perheelle	Omaohjaajat huolehtivat, että talo valmistellaan ja siivotaan sekä tarvittaessa delegoivat tehtäviä työryhmälle ennen siivousfirmaa. Siivousfirman tilaaminen ennakkoon.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ml Ruorin omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään 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. Monialaista yhteistyötä toteutetaan esimerkiksi terveydenhuollon, koulun, päiväkodin ja neuvolan kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Heli Hytinmäki-Kallio, heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi, p.044-7614167

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

Palveluvastaava ja perhekuntoutuksen palvelujohtaja ovat vastuussa työvoiman organisoinnista ja resurssien ennakoimisesta. Poikkeustilanteisiin reagoidaan asiaan kuuluvalla tavalla ohjeistusten mukaisesti ja ennakoiden. Palveluvastaavaa sijaistaa joko palvelujohtaja tai toinen Kaarinan Ruori Oy:n esihenkilö. Perhekuntoutuksen palvelujohtajaa sijaistaa tarvittaessa toinen Ruori Oy:n palvelujohtaja tai palveluliiketoiminnan johtaja.

Perhekuntoutuksen ohjaajien sijaisjärjestelyt hoidetaan tiimin sisällä. Työntekijän ollessa pois töistä, nimetään tiimin sisällä työnjako poisolevan työntekijän työtehtävistä tai järjestetään sijainen kyseiseen työvuoroon.

Lasten hoito ja huolenpito varmistetaan myös poikkeusoloissa, sopimalla käytännöistä yhdessä lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa sekä huomioimalla puitesopimusten vaatimukset.

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan erilaisilla tarkastuslistoilla. Uuden työntekijän aloittaessa perehdytyksen sisällöstä on koottu tarkastuslista ja nimetään perehdyttämisen vastuuhenkilöt. Perhekuntoutuksen toimintakäsikirja on oleellinen osa uutta työntekijää perehdyttäessä. Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä. Esimerkiksi asiakaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat.

Organisaatiotasoisesti on tehty valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen osio. (Liite 1). Perhekuntoutuksen turvallisuusvastaavana toimii Heli Hytinmäki-Kallio ja varaturvallisuusvastaavana Tanja Back. Perhekuntoutuksen turvallisuus- ja valmiussuunnitelmassa on kuvattuna seuraavat valmius- ja jatkuvuuteen vaikuttavat kohdat

Avainten hallinta yksikössä

Ruori Oy:n Kaarinan toimipisteessä on käytössä sähköiset Abloy-Pulse avaimet, joita hallinnoidaan myös sähköisellä Abloy-Pulse tietokoneohjelmalla. Tunnukset ohjelmaan löytyvät palvelujohtajalta sekä perhekuntoutuksen palveluvastaavalta.

Sähkökatkoihin varautuminen yksikössä

Sähkökatkosten vaikutus toimintaan ja asiakkaiden saamiin palveluihin

- Lyhyt katko 1–3 h: Toiminta pyritään järjestämään mahdollisimman normaalisti. Perheillä ohjeet sähkölaitteiden sammuttamiseen heti sähkökatkon alettua.
- Keskipitkä katko 3–12 h: Toiminta pyritään järjestämään mahdollisimman normaalisti. Toimitetaan yhteistalolta perheisiin vara-akut, otsa- ja taskulamput sekä yhteisvarastossa olevaa ruokaa/vettä tarpeiden mukaan.
- Pitkä katko 12–24 h tai enemmän: Toiminta pyritään järjestämään mahdollisimman normaalisti. Kaarinan toimipiste on kaukolämmössä mukana. Kiinteistöpalvelu tulee käynnistämään aggregaatin lämmityksen turvaamiseksi.

Sähköllä toimivat järjestelmät (esim. asiakastietojärjestelmät, ovien lukitukset, erityiset hoitolaitteet, lääkkeiden säilyvyys, hygienia, peseytyminen, valot): Ruori Oy:n Kaarinan Abloy-Pulse avaimet toimivat sähkökaton aikana. Lämpärit toimivat akulla, niin kauan kuin virta riittää. Pitkien sähköhäiriöiden varalta Kaarinan toimipisteestä löytyy myös aggregaatti.

Suunnitelma toiminnan järjestämisestä eri pituisissa häiriötilanteissa: Häiriötilanteissa voimme hyödyntää etäyhteyksiä (Teams), jos ei esim. voi fyysisesti työskennellä toimistolla siellä vallitsevan häiriötilanteen vuoksi.

Tehdyt ennakkovalmistelut ja hankinnat: Ensiapulaukku ja alkusammutuskalusto (palohälytin ja sammutuspeitto) sekä pitkiin sähkökatkoihin varautuminen (tyhjiä vesikanistereita, joihin voi tarvittaessa

hakea vettä yleisestä jakelupisteestä, roskapusseja, paristokäyttöiset radiot 1/perhe sekä toimistotilat, vara-akut 1/perhe sekä toimistotilat, otsa- ja taskulamput)

Toiminta LVIS-ongelmissa yksikössä:

- Rakennukseen kohdistuu ulkoinen vaara, esimerkiksi palokaasut: ilmanvaihdon pysäytys: yhteistalon ala-aula, henkilökunnan ulko-oven vieressä
- Vesivahinko: katkaise sähköt vuotokohteesta ja sen läheisyydestä ja tyrehdytä vuoto esimerkiksi sulkemalla veden pääsulku, jos mahdollista. Veden pääsulku: yhteistalon ala-aula, pääoven vieressä oleva luukku. Lisäksi jokaista perhekuntoutuskodista löytyy oma veden sulkuventtiili.

Vesivahinkotilanteissa pikainen yhteys huoltoon. Akseli kiinteistöpalvelut päivystys p. 02-2752138

Muut toimipisteessä sovitut varautumiseen liittyvät asiat

Lasten hoito ja huolenpito varmistetaan myös poikkeusoloissa, sopimalla käytännöistä yhdessä lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa sekä huomioimalla puitesopimusten vaatimukset.

Yksikössä on käytössä lisäksi seuraavat suunnitelmat:

- toimintaohje työvuorossa oleville työntekijöille virka-ajan ulkopuolelle
- ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa
- perhehoidon päivystyksen ohjeistus
- toimintaohjeet äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi

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)	Enkäisy- ja hallintatoimet
Sairauspoissaolot	Keskikokoinen riski, laatu kärsii	Sijaisrekisteri, hyvät hygieniakäytännöt (käsien pesu, suojatarvikkeet)
Työssä jaksaminen	Pieni riski, voi tulla pitkiä sairauspoissaoloja, laatu kärsii	Esihenkilön kanssa keskustelu, työkavereiden tuki, rakentava puheeksi otto puolin ja toisin, työnohjaus, työterveyden kautta työpsykologi, mielen chat.
Osaavan henkilökunnan saaminen	Pieni riski	palkkaus, maine, hyvät työnantajaedut, hyvä työterveys

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Ruori Oy:n arvot ovat:

Rohkeus

Olemme aina lasten ja nuorten puolella ja puolustamme lasten oikeuksia. Puutemme työssämme epäkohtiin. Meillä on rohkeutta kulkea rinnalla, kuunnella ja oppia sekä avoimin mielin kehittää uutta kasvaaksemme ammattilaisina ja organisaationa.

Sitoutuminen

Meillä on yhteinen strategia ja tavoitteet, joiden eteen teemme töitä joka päivä. Pidämme lupauksemme ja pyrimme pitkäjänteisiin suhteisiin kaikkien sidosryhmiemme kanssa.

Luottamus

Olemme luottamuksen arvoisia. Toimintaamme ohjaa läpinäkyvyys ja laatu. Kunnioitamme kaikkia ihmisiä ja rakennamme työllämme siltoja ihmisten ja yhteisöjen välille.

Vastuullisuus

Tavoitteenamme on lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi. Kannamme vastuuta yhteiskunnastamme ja työskentelemme heikommassa asemassa olevien hyväksi. Olemme vastuullinen kumppani hyvinvointialueille, lahjoittajille ja muille yhteistyökumppaneillemme.

Vaikuttavuus

Pyrimme saamaan aikaan myönteistä muutosta ihmisten elämässä ja vaikuttavuutta yhteiskunnallisella tasolla. Edistämme ratkaisujen löytymistä seuraamalla työmme tuloksia ja kertomalla työmme vaikuttavuudesta.

Ruori Oy:n toiminnan arvojen tarkoituksena on edistää läheisyyttä, kiintymystä ja jatkuvuutta, jotka ovat jokaisen lapsen kasvun edellytykset. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja minuuden kehitykselle. Lapsi tarvitsee kodin, turvallisen paikan. Hän tarvitsee vastuullisia aikuisia, jotka pystyvät tarjoamaan hänen tasapainoista kehitystään ja hyvinvointiaan edistävän kasvuympäristön. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla.

Laatulupaukset

Ruori Oy:n perhekuntoutuksen laatulupaukset ovat:

- 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, suunnitelmallisuus, 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 Tilaajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

Perhekuntoutuksen prosessi on laadittu huomioiden laatulupauksemme. Kaarinan perhekuntoutuksen työryhmä on kuvannut prosessin näkyväksi tiimipuun muodossa lapsen asema keskiössä. Tiimipuu löytyy perhekuntoutuksen ohjaajien yhteisestä työtilasta.



Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Ruori Oy:n Kaarinan perhekuntoutuksessa on keskustelevalle ja avoimelle ilmapiirille, jossa sallitaan erilaisia mielipiteitä. Viikoittain kokoontuva perhekuntoutuksen tiimi, mahdollistaa yhteisen keskustelun. Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi ja lapset ovat aina perhekuntoutuksessa vanhempiensa vastuulla. Perheiden kanssa on säännöllisiä tapaamisia, joissa mahdollistetaan perheiden kuulluksi tuleminen. Pyrimme ennakoimaan mahdolliset riskitekijät asiakkuuden alkaessa alkuhaastattelussa. Tarvittaessa teemme turvasuunnitelman perheille sekä työntekijöille. Perhekuntoutuksen työntekijöillä on myös velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ohjaajien käytössä on kirjallinen ohje: erityiset lastensuojelulliset tilanteet perhekuntoutuksessa (Liite 2.) Tässä ohjeessa kuvataan tilanteita, joissa ohjaajan velvollisuus on olla lapsen asioista yhteydessä vastaavaan sosiaalityöntekijään tai sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki perhekuntoutuksen työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Perhekuntoutuksen palvelujohtaja vastaa, että omalla alueella on tehty säännölliset arvioinnit ja yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita noudatetaan. Hän vastaa, että omassa yksikössä vastualueet ovat selkeitä ja ettei vastuun jaossa ilmene päällekkäisyyksiä tai epäselvyyksiä.

Palveluvastaava huolehtii oman yksikkönsä riskienhallinnasta, uhka- ja vaaratilanteiden sekä poikkeamien käsittelystä. Palveluvastaavan vastuulla on huolehtia, että tiimillä on tiedossaan yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet.

Työntekijöiden vastuulla on edistää suunnitelman toteutumista omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan sekä perehtyä Ruori Oy:n sisäisiin ohjeisiin. He myös osallistuvat riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn ja raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatupoikkeamiin liittyvistä asioista sisäisten käytäntöjen mukaisesti.

Työntekijät tuovat esille havaitsemansa epäkohdat raporttoimalla laatu- ja asiakasturvallisuuden poikkeamasta Laatuporttiin. Palveluvastaava saa tiedon sitä kautta. Saman tiedon saa myös toimipisteen työsuojeluvaltuutetut. Palveluvastaava on velvoitettu käsittelemään asian mahdollisimman ripeasti. Tarvittaessa hän voi hoitaa asiaa yhdessä palvelujohtajan kanssa. Äkillisissä riskitilanteissa esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Riskien tunnistaminen

Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista käytössä olevan poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Poikkeamaraportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Poikkeamaraportin kautta ilmoitetaan seuraavia asioita:

- Työterveys ja -turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen kaltoinkohtelu, katoamiset ja karkaamiset)
- Keskeytyneet palvelujaksot (Asiakkaan, palvelun tilaajan tai palvelun tuottajan toimesta)
- Laitteiden turvallisuus (toimintayksikön laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)
- Palo- ja toimitilaturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat)
- Tietoturva ja tietosuoja (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).
- Strategia ja liiketoiminta

Asiakkaita koskevat laatupoikkeamat käydään asiakkaan kanssa suullisesti läpi ja mietitään juurisyyt poikkeamaan tai epäkohtaan sekä sovitaan jatkotoimenpiteet. Raportointi tehdään laatuporttiin sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhekuntoutuksen tilat

Ruori Oy Kaarinan toimipisteeseen kuuluu 12 rakennusta, joista kahdeksan taloa (**Aarne, Veikko, Toivo, Eino, Lemmikki, Kerttu, Paavo ja Helvi**) on varattu perhekuntoutuksen käyttöön. Jokainen laitosmuotoisen perhekuntoutuksen perhe asuu omassa omakotitalossaan. Yksi taloista on muutettu lasten ja perheiden toimintatalo Hyrräksi. Hyrrä on Ruori Oy Kaarinan kaikkien palveluiden käytössä. Lisäksi on yhteistalo, jossa sijaitsee toimistotiloja, liikuntasali ja muita yhteisessä käytössä olevia tiloja. Ulkona on urheilu- ja leikkikentät ja sisätiloista löytyvät tilat ja välineet askarteluun sekä musiikin harrastamiseen.

Perhekuntoutuksen toimistotilat sijaitsevat yhteistalon yläkerrassa sekä Helvi-kodin päädyssä on erillinen yöohjaajien toimitila.

Kotien vuonna 2003 valmistuneet tilat on alun perin suunniteltu kodinomaiseen sijaishuoltoon. Toimivat, siistit ja säännöllisesti ajanmukaistetut tilat luovat toiminnalle turvallisen ja toimivan perustan. Kodit ovat kaksikerroksisia omakotitaloja. Perhekuntoutuksen käytössä on kahdeksan omakotitaloa, joista kuusi taloa ovat identtiset ja kooltaan noin 280 neliötä. Näissä edellä mainituissa omakotitaloissa on alakerrassa keittiö, ruokailutila, olohuone, sauna, pesuhuone, kaksi WC:tä, kodinhoito- ja eteistila sekä 1 makuuhuone. Yläkerrassa on viisi makuuhuonetta, aula, vaatehuone, wc sekä erillinen kylpyhuone/wc. Kaksi muuta taloa on pienempiä, joissa on 3 makuuhuonetta. Kaikki talot soveltuvat erinomaisesti suuremmankin lapsiperheen tarpeisiin. Kaikissa kaksikerroksisissa taloissa on portaiden molemmissa päissä lapsiportit. Jokaisessa kodissa on lukittava kaappi perheen omien lääkkeiden sekä pesuaineiden säilyttämiseen.

Perhekuntoutuksessa perheet asuvat isoissa omakotitaloissa, joissa on 3–5 makuuhuonetta. Asunnot mahdollistavatkin perheen koon mukaan pääsääntöisesti jokaiselle lapselle oman huoneen. Näin perheellä ja perheen jäsenillä on oikeus ja mahdollisuus yksityisyyteen. Perhekuntoutuskodeissa tai alueella ei ole kulunvalvontakameroita.

Teknologiset ratkaisut

Ruori Oy Kaarinan perhekuntoutuksen ohjaajien käytössä on Twig -henkilöturvapainikkeet. Turvapainikkeita on 4 kappaletta, 3 niistä säilytetään yhteistalolla perhekuntoutuksen ohjaajien toimistossa ja 1 turvapainike säilytetään yöohjaajan toimistossa. Kun turvapainike ei ole ohjaajan mukana, se säilytetään latauksessa.

Turvapainikkeet testataan kerran kuukaudessa.

Yhteistalolla on käytössä kulunvalvontajärjestelmä ajastettuna ja liiketunnistimin varusteltuna.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa: THV Turvapalveluiden hälytyskeskus p. 02-2846999, Vähäheikkiläntie 56, 20810 Turku

Kiinteistöjen ja alueen turvallisuus

Perhekuntoutuksen työntekijät tekevät huomioita kiinteistöihin liittyvistä asioista päivittäistyössään ja esim. puutteista tai riskeistä on ohjeistettu ilmoittamaan esihenkilölleen ja myös tekemään Laatuporttiin poikkeamailmoituksen. Palveluvastaavat ja /tai palvelujohtaja omassa roolissaan vastaavat asian eteenpäin viemisestä ja kuntoon saattamisen organisoinnin osalta. Korjaustarpeet ilmoitetaan kiinteistönhuollolle tai isommissa korjauksissa kiinteistöpäällikölle arvioitavaksi ja sen jälkeen arvioidaan kiireellisyys, etsitään soveltuva ammattilaitaho ja valitaan toimija. Korjaustarpeista tehdään työpöytä ja aikataulu sovitaan, jotta yksikössä pystytään toimimaan sujuvasti sen puitteissa.

Ulkoleikkialueiden- leikkivälineiden tarkistaminen tehdään vuosittain Lappsetin leikkivälinetarkastajan toimesta. Myös kiinteistöhuolto sekä työntekijät ovat velvollisia raportoimaan huomaamistaan puutteista esihenkilölle tai kiinteistöpäällikölle.

Ruori Oy Kaarinan kiinteistöistä vastaa kiinteistöpäällikkö Simo Lönnroth. Kiinteistöpäällikkö vastaa kiinteistöihin liittyvästä kokonaisuudesta. Kiinteistöpäällikkö laatii ja hallinnoi kiinteistön ylläpitoa koskevat suunnitelmat ja aikataulut.

Yhteystiedot: Simo Lönnroth, kiinteistöpäällikkö
Sähköposti/email: simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi
Puhelin: (+358) 40 524 0008

Kiinteistöhuollosta vastaa Akseli kiinteistöpalvelut Oy, päivystysnumero: 02-2752138, virka-aikana: 02-2752100.

15.12.2023 on terveydensuojelun toimialan toimesta tehty valvontasuunnitelman mukainen tarkastus. Tarkastuksen yhteydessä tehtiin riskiarviointi, jonka perusteella kohteet jaetaan matalan tai korkean riskin kohteisiin. Tarkastuksen perusteella kohde on matalan riskin kohde. Seuraava suunnitelmallinen tarkastus tehdään kohdetyyppin ja tehdyn kohdekohtaisen riskiarvioinnin perusteella noin 6 vuoden kuluttua.

04/2024 suoritettu radonmittaus Kaarinan toimipisteen asunnoissa sekä yhteisissä tiloissa. Arvot olivat normaaleja.

7.7.2025 suoritettu palotarkastus. Pelastusviranomaisen näkemyksen mukaan kohteen turvallisuuskulttuuri on hyvällä tasolla. Tarkastuksen perusteella tarkastusväli voidaan pidentää jatkossa 36kk.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: palveluvastaava Heli Hytinmäki-Kallio, heli.hyttinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi, 044.7614167
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

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

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

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

Tietosuojasetuksen 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 pääsylvästä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

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

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

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

Perhepalvelut Ruorin tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2025 tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Perhekuntoutusyksikössä sen toteutumisesta vastaa Heli Hytinmäki-Kallio heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi 044–7614167.

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

Yleisimmät infektiot perhekuntoutuksessa ovat virusinfektiot, kuten flunssat, influenssa. Perheitä ohjataan ja neuvotaan käsien saippuapesuun, annetaan toimintaohjeet, miten toimia tilanteessa, jossa esimerkiksi yksi perheen jäsen on sairastunut. Toisinaan koululaisten tai päiväkotikäisten lasten perheissä on taitartuntoja tai kihomatoja.

Työntekijät ohjaavat ja ohjeistavat tarpeen mukaan perheitä infektion hoitamisessa ja taudin leviämisen estämisestä. Perhekuntoutusperheille tarjotaan käsisidet sekä suusuojaimet epidemioiden aikana. Lisäksi työntekijöiden käytettävissä on suojavarusteita epidemioiden aikana. Koko ajan huolehditaan hyvästä käsihygieniasta. Vältetään sairastuneita perheitä käyttämään yhteisiä sisätiloja tartuntojen leviämisen

estämiseksi. Perhekuntoutuskodit ovat isoja ja niissä on useampi WC, tämä mahdollistaa esimerkiksi vatsatautiepidemian aikana sairastuneelle oman WC:n.

Siivousta tehostetaan epidemioiden aikana. Pintojen ja ovenkahvojen desifiointia lisätään. Jokaisessa kuntoutuskodissa on siivousvälineet. Perheitä ohjeistetaan ja autetaan tarvittaessa siivoamisessa.

Perhekuntoutuskodeissa on pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. Lisäksi toimipisteessä on iso pyykkitupa, jossa voi pestä isompia vaate-eriä. Tarvittaessa voimme käyttää siivousfirmaa siivouksen apuna epidemioiden aikana.

Perhepalvelut Ruori Oy:llä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Perhekuntoutuksen osalta on erilliset ohjeet, joissa kerrotaan toimintatavoista esimerkiksi karanteeniin määrätyn tai vakavalle tartuntataudille altistuneen perheen kanssa työskentelyyn ja suojavarusteisiin. Tarvittaessa olemme yhteydessä Kaarinan kaupungin hygieniahoitajaan (040-5146013) tarkempien ohjeiden saamiseksi.

Toimistotilat siivotaan siivousfirman toimesta 2 krt/viikossa.

Henkilöstölle tarjotaan työnantajan toimesta influenssarokote.

Perhekuntoutuksen hygieniavastaavana toimii ohjaaja Sanna Laine (terveydenhoitaja AMK)

sanna.laine@perhepalveluruori.fi

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Sanna Laine (terveydenhoitaja AMK), ohjaaja, sanna.laine@perhepalveluruori.fi, 044–7614140
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Sanna Laine (terveydenhoitaja AMK), ohjaaja, sanna.laine@perhepalveluruori.fi, 044–7614140
- 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.): Kaarinan perhekuntoutuksen lääkehoitosuunnitelman tarkastaa ja allekirjoittaa vuosittain ProEdu Oy:n ostopalvelulääkäri. Yksikön lääkitystarpeet vaihtelevat ja ne perustuvat aina asiakaskohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Asiakkaiden lääkitys voi olla päivittäistä ja/tai tarvittaessa sekä pääosin luonnollista reittiä (suu, nenä, silmä, korva, peräaukko) annosteltavaa. Injektioina annosteltavia lääkkeitä (esimerkiksi insuliini) varten henkilökunnalle hankitaan asiakaskohtainen osaaminen ko. lääkkeen annosteluun tarvittaessa. Lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat ammattiryhmät (vastuut, velvollisuudet ja työnjako): laillistetut sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset (AMK) sekä lähihoitaja. Mikäli lääkehoito toteutetaan henkilökunnan puolesta, lääkkeet saa jakaa asiakkaalle työntekijä, joka on suorittanut hyväksytysti lääketentit ja saanut lääkkeenantuluvan. Lääketentti suoritetaan verkkokurssina sairaanhoitajan tai muun vastuuhenkilön valvonnassa. Ostopalvelu lääkäri ProEdu Oy:stä vahvistaa lääkkeenantuluvan.

- Lääkehoito suoritetaan Kaarinan perhekuntoutusyksikössä yhteistyössä asiakkaan ja häntä hoitavien perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon lääkäreiden ja muun hoitohenkilökunnan kanssa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: ohjaaja Sanna Laine, sanna.laine@perhepalveluruori.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: ohjaaja Sanna Laine, sanna.laine@perhepalveluruori.fi

Lääkinnällisistä laitteista vastaava tarkistaa ja huolehtii laitteiden sekä laitelistojen toimivuudesta ja ajantasaisuudesta. Henkilö huolehtii, että laitteet ovat toimintakuntoisia ja niitä on riittävästi saatavalla, sekä opastaa tarvittaessa muita ohjaajia niiden käytössä. Lääkinnällisten laitteiden poikkeamiin liittyy ilmoitusvelvollisuus. Perhepalvelut Ruori Kaarinan yhteistalolla ja toimintatalo Hyrrässä on seuraavat terveydenhuollon laitteet, joista pidetään rekisteriä:

- haavahoitotuotteet
- ensiapuvälineet
- kuumemittarit (yhteistalo)
- alkometri (yhteistalo)

Mahdollisista poikkeamatilanteista tehdään vaaratilanneilmoitus Valviralle ja raportoidaan tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanne on lääkinälliseen laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteeseen liittyvästä syystä. Vaaratilanneilmoituksen pääsee tekemään Laatuportista poikkeamailmoituksen lomakkeella olevan linkin kautta.

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
Yksin työskentely	keskikokoinen riski	Avekki-koulutus, ennaltaehkäisyn tärkeys, sovitut varmistuspuhelut, 112-sovellus puhelimessa
Laadun varmistaminen	pieni	Hyvä perehdyttäminen (suullinen, kirjallinen sekä kipparikoulun oppimisalusta), tiimin kehittämispäivät ja koulutukset
Tietoturvan vaarantuminen	suuri	Salasanojen suojaaminen, salatun sähköpostin käyttäminen, asiakastiedot ainoastaan Nappula-järjestelmässä
Tiedonkulku tiimin sisällä	suuri, tärkeä perhettä koskeva tieto ei siirry eteenpäin	Nappulan kirjaukset ajallaan. Huolehditaan, että raportilla jaetaan tieto eteenpäin. Selkeä työnjako raportilla.

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.

Henkilöstö

Kaarinan perhekuntoutuksen moniammatilliseen tiimiin kuuluu 15 henkilöä sisältäen palveluvastaavan, joka tekee myös tarvittaessa käytännön työtä perheiden kanssa. Palveluvastaavana toimii sosionomi YAMK. Tiimin kuuluu perheterapeutti/sosiaalityöntekijä, 7 sosionomia, 1 terveydenhoitaja AMK, 1 sairaanhoitaja AMK, 1 yhteisöpedagogi AMK ja 3 lähihoitaja. Kaksi tiimin jäsentä työskentelee yöohjaajina.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tavoitteena on saada vakituisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Tilapäisesti työskentelevällä sijaisella tulee olla suoritettuna vähintään kaksi kolmasosaa kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista (140 op, 120 osp.). Opintopisteet tarkistetaan opintorekisteriotteesta.

Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä palvelujohtajan kanssa oman työajan riittävyyttä ja tarvittaessa tehdään töiden järjestelyitä. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää. Poikkeustilanteissa pyritään saamaan sijaisia tai siirtämään Kaarinan Ruori Oy:n muista palveluista työntekijöitä perhekuntoutuksen tiimiin, mikäli se on palveluiden henkilömitoituksen osalta mahdollista.

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

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

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalan korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeroinsa. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava.

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 kaltoin kohtelulta
- tietoturvallisuus ja tietosuojat
- yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma

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

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

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

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

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palveluille asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Laadukkaalle asiakasprosessille on määritelty seurattavat indikaattorit, joista tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttijärjestelmään, jos ne eivät toteudu sovittun 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 Heli Hytinmäki-Kallio, heli.hyтинmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi, 044-7614167

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
Perehdytys	keskikokoinen riski, osataanko toimia toimintakäsikirjan mukaan perheiden tunteminen	Perehdytys suunnitelman mukainen eteneminen ja sen varmistaminen. Perehdyttäjän nimeäminen
Sijaisten saatavuus	keskikokoinen riski, pätevien sijaisten varmistaminen	Tarpeeksi kattava sijaisrekisteri, laadun varmistamiseksi pyritään käyttämään vakituisia sijaisia
Työhyvinvointi	keskikokoinen riski, osaavien työntekijöiden pitovoima	työnohjaus, avoin keskustelu, positiivisen työilmapiirin ylläpito, työvuorosunnittelu, virkistyspäivät, lisäkoulutus

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Heli Hytinmäki-Kallio, heli.hyтинmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi, 044-7614167

- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Sosiaaliasiavastaava puhelinnumero: 02-313 2399, ma-pe klo 10–12 ja 13–15, sosiaaliasiavastaava@varha.fi
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Potilasasiavastaava toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja
 - antaa neuvontaa terveydenhuollon potilaan lakisääteisistä oikeuksista
 - neuvoo ja tarvittaessa myös avustaa muistutuksen tekemisessä
 - neuvoo, kuinka potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia kuten valitus tai kantelu voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
 - tiedottaa potilaan oikeuksista
 - seuraa potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
 Varsinais-Suomen potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8-15:30, numero 02-3132399, potilasasiavastaava@varha.fi
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Palvelujohtaja Johanna Kähkönen, johanna.kahkonen@perhepalvelutruori.fi tai palveluvastaava Heli Hytinmäki, heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutruori.fi

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan lapselle yhdessä perheen kanssa kuntouttava hoitosuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Perhekuntoutuksen kuntouttava hoitosuunnitelma laaditaan työskentelyn pohjaksi yhdessä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan kirjataan työskentelyn yhteiset tavoitteet ja kesto, tapaamisten intensiteetti, työryhmä, käytettävät menetelmät sekä työskentelyyn mukaan otettavat läheis- ja yhteistyöverkostot. Perhekuntoutuksen kuntouttava hoitosuunnitelma päivitetään kuntoutusjakson aikana vähintään jokaisen asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen yhdessä perheen kanssa. Perhekuntoutuksen kuntouttava hoitosuunnitelma tallennetaan Nappula-tietojärjestelmään.

Pidämme säännöllisesti asiakastyöntimejä, joissa käydään läpi suunnitelmaa ja sen toteutumista. Asiakastyöntiimiin osallistuvat perheen omaohjaajat, vastaava ohjaaja ja perheterapeutti. Perhekuntoutuksen tiimipalaverissa päivitetään kunkin perheen kuntouttavan hoitosuunnitelman tärkeimmät tavoitteet koko tiimille.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikäta-son mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Perhepalvelut Ruorin työntekijät sekä erityisesti lapsen omaohjaaja. Asiakassuunnitelmapalaveriin valmistaudutaan kysymällä lapsen ja vanhempien terveiset ja toiveet neuvotteluun. Mikäli lapsi on sen ikäinen, että voi osallistua, niin mahdollistamme hänen osallistumisensa neuvotteluihin. Lapselle kerrotaan

käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Kaarinan perhekuntoutuksessa on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma omavalvontasuunnitelman liitteeksi (Liite 3). Hyvän kohtelun suunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään tarvittavilta osin vuosittain.

Perhekuntoutuksen asiakkaana olevien lasten ja nuorten mielipiteet, toiveet ja palautteet otetaan huomioon suunnitelman laatimisessa ja tarkastamisessa. Tietoa lasten ja nuorten näkemyksistä kerätään perhekuntoutuksessa työskentelevien ja lapselle nimettyjen omaohjaajien toimesta yksilötyöskentelyiden yhteydessä sekä osana lapsilta ja nuorilta kerättävää asiakaspalautetta. Myös erilaisia lasten ja nuorten ryhmätoimintoja voidaan käyttää lasten mielipiteiden ja suunnitelman käsittelemisen foorumeina.

Lapsi on työskentelyn keskiössä, niin ikään lapsen arki ja arjessa olevat läheiset ihmissuhteet. On tärkeää vahvistaa lapsen osallisuutta perheessä ja sitä, että hän kokee voivansa vaikuttaa ja hänen sanoillaan on merkitystä. Perhekuntoutuksessamme ei tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia päätöksiä.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
tasalaatuisuus	keskisuuri	yhdenvertaisuus, ennakkoluulottomuus, yksilöllisyys
osallisuus	keskisuuri, asiakkaiden vaikutusmahdollisuus omaan palveluun	vaikuttavuuden mittaaminen, asiakaspalautteet, osallistava kirjaaminen, perhe vaikutusmahdollisuus viikko-ohjelmaan, lasten osallistuminen palavereihin

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30 § (741/2023) määrittää, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle Ruorin Kotisatamassa. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilölle ja palvelujohtajalle. Tarvittaessa laatu päällikkö 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 yksikötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

Edellä mainituilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon 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 juurisyysanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syylistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja, ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

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

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollista antaa sekä suullista että kirjallista palautetta. Suullista palautetta voi antaa arjen työskentelyn sekä keskusteluiden lomassa. Palautetta voi antaa suoraan ohjaajille, vastaavalle ohjaajalle tai palveluvastaavalle. Suulliselle palautteelle on myös oma kanavansa sisäisessä intrassa. Kirjallista palautetta kysytään, lapsilta, vanhemmilta sekä sosiaalityöntekijöiltä.

Asiakaspalautteet käsitellään tiimissä säännöllisesti palveluvastaavan johdolla. Mahdolliset epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi ja toimintatapojamme kehitetään palautteiden pohjalta. Palveluvastaava tuo tiimille tiedoksi tarvittavat reklamaatiot tai valvontaviranomaisten ohjeistukset ja huolehtii siitä, että työntekijät osaavat toimia niiden mukaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Perhekuntoutuksen rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta. Tämä tapahtuu päivittäin raporteilla, kuukausittain tiimitapaamisissa sekä työnohjauksessa. Palveluvastaava raportoi säännöllisesti omalle esihenkilölleen yksikön arjesta ja poikkeamista sekä sovittujen toimenpiteiden vaikuttavuudesta kaksi kertaa kuukaudessa johtotiimin palaverissa sekä erikseen sovituissa yksilötapaamisissa. Todettujen epäkohtien raportoinnissa on tärkeää työryhmälle välitettävä avoimuuden ja läpinäkyvyyden periaate kuin myös työntekijälle syntyvä turvallisuuden tunne asioista raportoituessa. Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation laatupäälliköille, 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.

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
Piha-alueen puuaitojen huolto- ja tarvittava korjaus	kevät/kesä 2026	Kiinteistöpäällikkö ja kiinteistöhuolto	Palvelujohtaja ja palveluvastaava

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä palvelujohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana tiimikokouksia. Laatupäälliköt koostavat kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti palveluiden johtotiimeihin käsiteltäväksi sekä kvartaaleittain palveluliiketoiminnan johtotiimiin. Puolivuositteittain 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.

Omavalvontasuunnitelman liitteet

Liite 1	Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman yksikkökohtainen osio
Liite 2	Eriytyiset lastensuojelulliset tilanteet
Liite 3	Hyvän kohtelun suunnitelma