

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Oulun laitosperehekuntoutus

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	22
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	26
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	27
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	28
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	29
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	30
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	30
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	30

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 Oulu, laitosperhekuntoutus
- SOTERI-rekisteröintinumero/OID-koodi: 1.2.246.10.24876748.10.20
- Yhteystiedot: Metsänkuninkaantie 12 A 3, 90250 Oulu
- Palveluyksikön vastuhenkilö: Anna Länsitie, anna.lansitie@perhepalvelutruori.fi, puh. 044-7879765

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Ympärivuorokautinen laitosperhekuntoutus
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Perhepalvelut Ruori, ympärivuorokautinen laitosperhekuntoutus, Oulu
- 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 ympärivuorokautisen 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 ympärivuorokautista perhekuntoutusta lasten ja perheen toimintakyvyn ja

hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi. Perhepalvelut Ruorissa laitosmuotoinen ja ympärivuorokautinen perhekuntoutus toteutetaan palveluna, jossa jokaiselle kuntoutukseen tulevalle perheelle on varattu oma kalustettu asunto ympärivuorokautisen 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. Kuntoutuksessa pyritään vahvistamaan perheen vuorovaikutussuhteita, tuetaan vanhemmuutta monin eri keinoin, sekä rakennetaan yhdessä perheen kanssa lapsilähtöistä, toimivaa arkea tukemaan perheenjäsenten hyvinvointia. Perhekuntoutusta tuotetaan tilanteissa, joissa on olemassa lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamisen riski. Lapsen turvallisuus ja hyvinvointi on aina työskentelymme keskiössä.
- Laitosperhekuntoutuksessa työskentelyote ja viitekehys on suhdeperustainen, ja systeeminen. Niiden kautta rakennetaan tiivistä luottamussuhdetta perheen kanssa. Luottamussuhde mahdollistaa vanhempien ja lasten kuulluksi tulemisen sekä työskentelyn hankalimpienkin asioiden parissa. Oulun perhekuntoutuksessa työskennellään yksilö-, pari perhe- sekä vertaisryhmämuotoisesti.
- Asiakasmäärät: yksikössämme on seitsemän (7) perhekuntoutusasuntoa
 - Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pohde, Soite ja Lapha

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 Anna Länsitie 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 Metsänkuninkaantie 12 as. 3 (henkilöstölle) ja as. 18 (asiakkaille).

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
Palvelun oikea-aikainen toteutuminen	Suuri	Markkinointi. Vaikuttavuustiedon jakaminen palvelusta HVA:lle.
Riittävän tiedon saaminen asiakkaan tilanteesta	Suuri	Kattava keskustelu HVA:n sosiaalityöntekijän kanssa riittävän tiedon saamiseksi. Sen pohjalta vastuullinen arvio, voimmeko tarjota asiakasperheelle oikeamuotoista tukea.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa, sähköpostitse ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon

palveluntajien ml. Ruorin omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmaneuvoituissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Anna Länsitie, palveluvastaava, p. 044-7879765

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

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
Työntekijän/työntekijöiden sairastuminen ja sen myötä sovittujen työskentelyjen peruuntuminen	todennäköinen	Oma henkilökunta osaa järjestää päivän tehtäviä uudelleen niin sisäisesti kuin pyytäen tarvittaessa tuntityöntekijän paikkamaan mahdollista vajausta. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tähän.
Erilaisia näkemyksiä kuntoutuksen toteuttamisesta asiakkaiden ja henkilöstön välillä	todennäköinen	Toimintayksikössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat sekä heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhepalvelut Ruori Oy:n perhekuntoutuksen toimintakäsikirjassa kuvatut laatulupauksemme:

- Moniammatillinen tiimi tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.
- Tarjoamme tukea 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 tilaajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

Laadullinen tavoite Perhepalvelut Ruori Oulun perhekuntoutuksen lastensuojelutyössä on, että lapsen ja perheen hyvinvointi lisääntyy palvelun aikana. Tämä vaatii tarkan arvioinnin ennen kuntoutuksen alkua siitä, onko perhekuntoutus perheelle oikea(-aikainen) tukimuoto.

Palvelussamme panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora. Perhekuntoutuspalvelun viitekehys, eli myönteinen tunnistaminen, läpäisee kaikki palvelun prosessit. Palvelussa olemme rohkeasti lapsen puolella.

Lapsen osallisuus palvelussa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen avohuollon tukitoimesta, lapsi on tietoinen siitä, miksi perhe on perhekuntoutuksessa ja hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa. Mikäli lapsen ikä ja kehitystaso mahdollistaa, on toivottavaa, että lapsi osallistuu neuvotteluihin, sillä neuvotteluissa tuetaan lastensuojeluasiakkuudessa olevan lapsen osallisuutta ja kuulluksi tuleamista, tuodaan yhteisesti esiin lapsen ja perheen vahvuuksia ja voimavaroja sekä kysytään lapselta palautetta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilamme sijaitsevat keskeisellä paikalla Oulussa, Lumon vuokrakerrostalossa. Yksikkö on siisti ja viihtyisä, tarjoten asiakkaille kodinomaiset puitteet ja yksityisyyttä. Tiloja ei ole kuitenkaan suunniteltu sosiaalialan laitokseksi. Tämä näkyy siten, että tiloissa poistumistiet ja äänieristys ovat

vaatimattomalla tasolla, mutta emme voi tähän vaikuttaa. Lumo vastaa poistumisteistä ja kiinteistön huollosta. Pelastuslaitoksen ohjeiden mukaisesti (syksy 2024) poistuminen kiinteistöstä hätätilanteessa tapahtuu kuten kerrostalon ohjeissa on ohjeistettu, eikä meitä sido tyypillinen laistosvastuu esimerkiksi huoneistojen tarkastuksesta ja sen merkkauksesta.

Laitteet, kuten printterit ja tietokoneet ovat leasing-sopimukselle, ja niiden huollot tulevat ulkopuolelta. Laitteiden huoltojen kanssa on ajoittain haasteita, koska lähin yksikkö sijaitsee Kuopiossa. Tätä edistämme parhaamme mukaan. Vuonna 2024 perhekuntoutukseen saatiin viisi uutta tietokonetta vastaamaan ohjaajien työn tarpeeseen.

Työntekijöillä on puhelin mukana asiakaskäynneillä, jotta heidän on mahdollista hälyttää apua tarvittaessa, mutta muuta hälytysnappia perhekuntoutuksessa ei ole käytössä. Tämä herättää aika-ajoin keskustelua työturvallisuuteen liittyen, mutta olemme kokeneet tämän järjestelyn riittävänä.

Yksikön auto on myös leasing-sopimuksella. Yksikkömme autovastaavaksi on nimetty Tommi Tapio, joka vastaa auton viemisestä ajallaan huoltoon, katsastukseen, renkaidenvaihtoon jne.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Anna Länsitie, palveluvastaava
- 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 hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemislä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjän on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei 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 tietosuojaan 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. Meidän yksikössä perehdytyksestä vastaa vastaava ohjaaja Janita Murtovaara.
- 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 päättyttyä.

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 Anna Länsitie.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Jatkuvuuden hallinnan pääpaino on ennaltaehkäisyssä. Poikkeamat pyritään ehkäisemään mm. tietoturvan hallintamallin mukaisella vuosittaisella ITriskiarvioinnilla ja riskienhallinnalla.
- ICTinfrastruktuuripalvelut 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 varmistutaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Kuntoutuskodit:

Oulun perhekuntoutuksessa säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa perheen hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Perhekuntoutusjakson aikana käydään läpi hyvään hygieniatasoon ja ennaltaehkäisyyn liittyviä teemoja sekä myös tarttuvien tautien leviämiseen liittyviä asioita. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020) ja tämä ohjeistus on annettu tiedoksi Perhepalvelut Ruorin perhekuntoutuksen kaikille työntekijöille, jotka työskentelyn yhteydessä tiedottavat kuntoutuksessa olevia perheitä.

Perhekuntoutus palveluissa ei ole erikseen järjestetty pyykinhuoltoa, vaan perheet huolehtivat pyykeistä omissa asunnoissaan. Asuntoihin kuuluu omat pyykinpesukoneet.

Perheet huolehtivat kuntoutuskodin hygieniasta. Tarvittaessa perheet voivat konsultoida ja hyödyntää ohjaajien apua. Tarpeen mukaan perheen viikko-ohjelmaan suunnitellaan tukea siivous- ja hygieniatason ylläpitämiseen ohjaajien tukemana.

Toimistotilat:

Oulun perhekuntoutuksen toimitilojen siivouksen hoitaa laitossyksikön yöohjaaja ja työtilanteen salliessa kaikki ohjaajat. Perhepalvelut Ruorilla on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin. Pandemiatilanteessa olemme huomioineet laaja-alaisesti turvallisuuteen liittyvät seikat ja noudattaneet viranomaismääräyksiä.

Yöohjaaja huolehtii toimistotilojen siivouksesta viikkosiivouksen ja erillisen vuosikellon mukaan. Kosketuspinnat mukaan lukien tietokoneiden näppäimistöt ja puhelimet pyyhitään joka yö. Wc-tilojen peruspesu tapahtuu kerran viikossa ja altaan ja istuimen puhdistus joka yö. Kuntoutuksen päättyessä kaikki kuntoutuskodin tekstiilit pestään ja matot viedään pesulaan ohjaajien toimesta. Nopeissa asiakasperheiden vaihtotilanteissa ostetaan muuttosiivous siivousfirmalta, jotta varmistetaan, että kaikki uudet asiakkaat pääsevät siisteihin asuntoihin.

Siivouskäytännöt sekä pyykinhuolto käydään henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään myös näihin tehtäviin.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Perhepalvelut Ruorin Oulun toimipisteessä noudatamme hoitoon liittyviä viranomaisten laatumia sekä paikallisia suosituksia ja ohjeita infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä.

Infektioyksikön yhteystiedot

Infektiokonsultaatiot virka-aikana: puh. 040 563 6867

Hygieniahoitajat: puh. 040 506 2094

Henkilöstö:

Teija Puhto, vs.osastonylilääkäri

Lotta Simola, infektio­lääkäri

Helena Ojanperä, klinisen hoitotyön asiantuntija, puh. 040 509 4109

Raija Järvinen, hygieniahoitaja, puh. 040 506 0997

Tuula Keränen, hygieniahoitaja, puh. 040 509 4097

Henna Laurila, hygieniahoitaja, puh. 050 502 7663

Reija Leiviskä, hygieniahoitaja, puh. 040 509 4107

Sirpa Ukkola, hygieniahoitaja, puh. 040 508 7512

Osastonsihteeri, puh. 050 470 5790

Käyntiosoite:

Kajaanintie 50,

90220 OULU

OYS B-rakennus, 10. kerros

Postiosoite:

Oulun yliopistollinen sairaala

Infektioyksikkö

PL 10, 90029 OYS

Hengitystietulehdus - Pohde

Oulun perhekuntoutus yksikkö vastaa osaltaan infektiosairauksien torjunnasta huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta sekä viranomaisohjeista. Mikäli perhekuntoutuksessa olevassa perheessä havaitaan tarttuvia sairauksia, silloin ohjauskäynti voidaan asiakasturvallisuus ja työturvallisuus huomioiden perua ja siirtää perheelle parempaan ajankohtaan, joka sopii sekä perheelle että kunnan vastuu sosiaalityöntekijälle. Tilanteessa käymme aina avointa keskustelua.

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Terveyden- ja sairaanhoito

Perhekuntoutuksessa lapset ovat vanhempiensa vastuulla. Perhekuntoutuksessa olevia perheitä tuetaan hakeutumaan tarvittaessa terveydenhoidon piiriin. Lasten vanhemmat/hoitajat vastaavat lasten hammas- ja sairaalahoidon järjestämisestä. Päivittäisessä terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa käytetään alueen palveluja.

Terveydenhuollon yhteystiedot löytyvät Pohteen nettisivuilta, toimistosta ilmoitustaululta sekä kriisivalmiussuunnitelmasta. Kriisivalmiussuunnitelmasta löytyy myös ohje kuolemantapausten varalle.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden osalta noudatamme annettuja hoito- ja kuntoutusohjeita, kaikki asiakkaan kanssa toimivat työntekijät perehdytetään ohjeisiin. Kaikki oleellinen tieto on myös löydettävissä asiakkaan Nappula-kansiosta ja myös sairautta koskeva seuranta kirjataan ensimmäisenä avautuvana indikaattori-ikkunaan, jotta kukaan ei voi olla huomaamatta erityisiä huomioitavia asioita.

Oulun yksikössä nimettynä vastuuhenkilönä toimii terveyden- ja sairaanhoidon osalta sairaanhoitaja / vastaava ohjaaja Janita Murtovaara.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Perhepalvelut Ruorin Oulun perhekuntoutusyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakasperheet huolehtivat itse lääkehoidostaan. Perhekuntoutuksessa emme jaa tai annostele lääkkeitä asiakkaille. Mikäli asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta lääkehoitonsa toteuttamiseen, siinä auttaa heidän oma hoitava taho, jonka järjestämisessä ja organisoimisessa perhekuntoutuksen henkilökunta on aina tarvittaessa perheen apuna ja tukena. Emme myöskään säilytä asiakkaiden lääkkeitä missään tiloissamme. Vastuu lääkkeiden säilyttämisestä, seurannasta, kulutuksesta ja hävikistä on aina asiakkaalla. Jokaisessa perhekuntoutuskodissa perheellä on käytettävissään oma lukollinen lääkekaappi, jossa asiakas voi säilyttää omia lääkkeitään. Emme myöskään vie vanhentuneita tai ylijääneitä lääkkeitä tai lääkepakkauksia apteekkiin, vaan lääkkeiden hävittämisestä huolehtii aina asiakas itse.

Mikäli perhekuntoutukseen tuleva asiakas tarvitsee lääkehoitoa säännöllisesti ja se vaatisi lääkkeiden jakamista ja annostelua, pyrimme mahdollistamaan lääkehoidon asiakkaan oman hoitavan tahon toimesta, esimerkiksi mahdollistamalla lääkkeen hakemisen tai ottamisen asiakkaan omalla poliklinikalla/hoitotaholla tai neuvottelemme kuntien kanssa lääkkeen antamisesta toisella paikkakunnalla perhekuntoutusyksikön sijainti huomioiden.

Perhekuntoutuksen työntekijät ovat suorittaneet vähintään 8 h hätäensiapukoulutuksen, joka on voimassa 3 vuotta. Yksikössä on ensiavun antamisen varalta ensiapulaukku sisältöineen. Ensiapulaukkuja säilytetään toimistossa, lisäksi yksikön autossa on ensiapupakkaus.

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Vastaava ohjaaja / sairaanhoitaja Janita Murtovaara, janita.murtovaara@perhepalvelutruori.fi
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: : Vastaava ohjaaja / sairaanhoitaja Janita Murtovaara, janita.murtovaara@perhepalvelutruori.fi

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Vastaava ohjaaja / sairaanhoitaja Janita Murtovaara,
janita.murtovaara@perhepalvelutruori.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Vastaava ohjaaja / sairaanhoitaja Janita Murtovaara,
janita.murtovaara@perhepalvelutruori.fi

Oulun perhekuntoutusyksikössä on seuraavat terveydenhuollon laitteet, joista pidetään rekisteriä:

- Haavanhoitotuotteet
- Ensiapuvälineet
- Lämpömittari
- Verenpainemittari
- Alkometri

Lääkinnällisten laitteiden poikkeamiin liittyy ilmoitusvelvollisuus. Mahdollisista poikkeamatilanteista tehdään vaaratilanneilmoitus Fimealle ja raportoidaan tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanne on lääikinnälliseen 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. Lisätietoja aiheesta löytyy Fimean

sivuilta: https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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
Vanhempi ja/tai lapsi voi olla päihtynyt (lääke tai alkoholi)	Mahdollinen	Puhumme selvästi palvelujakson alussa siitä, että olemme päihteetön yksikkö. Myös pelisäännöt on hyvä käsitellä, kuinka toimitaan, jos päihteiden käyttöä ilmenee.
Lapsi ei ota tai saa vanhemmaltaan lääkkeitä.	Mahdollinen	Lapsen ja/tai vanhemman ohjaaminen, tarvittaessa yhteys hoitavaan lääkäriin yhdessä vanhemman kanssa. Poikkeaman kirjaaminen.
Asiakkaan aggressiivinen käytös	Todennäköinen	Turvasuunnitelman laatiminen ja sopimus työparityöstä tarpeen mukaan. Aveckikoulutus henkilöstölle sekä perehdytys aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen.

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. Palveluyksikkömme henkilöstörakenne on seuraavanlainen: henkilöstömäärä on henkilötyövuosissa 10,5 (sekä tämän lisäksi 0,5 palveluvastaavan hallinnollisen työn osuus sekä linjajohtaja). Lukumäärällisesti työntekijöitä Oulun yksikössä on 14.

Koulutukseltaan henkilöstöä on seuraavanlaisesti:

1 palveluvastaava (sosiaalityöntekijä YTM), 1 perheterapeutti (sosionomi), 8 sosionomia (AMK/YAMK), 1 sairaanhoitaja

(AMK) ja kolme vakituista yöohjaajaa (lähihoitajia). Henkilöstömitoitus suunnitellaan riittäväksi asiakasmäärään nähden, perhekuntoutuksen vuorot suunnitellaan pääsääntöisesti seuraavasti:

	Arkipäivisin:	Viikonloppuisin:
Klo 8-16	2 ohjaajaa, palveluvastaava sekä perheterapeutti (3pv/vko)	1 ohjaaja
Klo 10-18, 11-19 tai 12-20	1 ohjaaja	1 ohjaaja (tarvittaessa)
Klo 12-20.30	2 ohjaaja	1 ohjaaja

Klo 20:00-8:00	1 yöohjaaja	1 yöohjaaja

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tällä hetkellä yksikössämme on kuusi vakituista sijaista/tuntityöntekijää. Heidät kaikki on perehdytetty riittävästi tehtäväänsä.

Rekrytoinneissa (niin vakituinen henkilöstö kuin tuntityöntekijät) ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteiden korkeakoulututkinto ja vähintään vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä. 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 koulutukset.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja lisätään tarpeen edellyttämällä tavalla. Poikkeustilanteissa jokainen vuorossa oleva työntekijä on oikeutettu ja velvoitettu kutsumaan lisäapua paikalle keikkalaisringistä. Akuuteissa tilanteissa voimme auttaa toisiamme myös Perhekuntoutus Ruorin avopalveluiden työntekijöiden kanssa. He sijaitsevat naapuri huoneistossa. Loma- ja poissaoloaikana palveluvastaavaa sijaistaa avopalveluiden palveluvastaava Laura Suutari tai yksikkömme vastaava ohjaaja Janita Murtovaara.

Otamme perhekuntoutukseen ajoittain sosionomiharjoittelijoita. Työn luonteet vuoksi olemme linjanneet, että meille voi tulla ainoastaan kolmannen vuoden opiskelijat pitkään harjoitteluun. Harjoittelijoille nimeämme oman ohjaajan tukemaan harjoittelua, mutta sitoudumme koko yksikkö tulevan ammattilaisen perehdyttämiseen ja hyvän harjoittelun tukemiseen. Keskustelemme aina ensin yksikössämme yhdessä, onko meillä aidosti aikaa tarjota laadukas harjoittelu opiskelijoille, ennen kuin sitoudumme ottamaan opiskelijan harjoittelujaksolle.

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

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

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

Tehtävään valituksi tulleelta henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava sekä vastaava ohjaaja varaavat hänelle riittävästi aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena esihenkilöllä on lista perehdytettävistä asioista ja uuden työntekijän kanssa listasta voidaan muodostaa aikataulutettu suunnitelma.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosujoaan 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 ja vastaavalla ohjaajalla. 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: Anna Länsitie, palveluvastaava

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
Henkilöstön sairastuminen	todennäköinen	Kutsutaan keikkalaisringistä what's upilla työntekijä tarpeen mukaan.
Työntekijän irtisanoutuminen	todennäköinen	Palveluvastaava avaa uuden rekrytoinnin mahdollisimman pian. Tarvittaessa tilannetta paikataan väliaikaisesti meidän tuntityöntekijöillä.

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Anna Länsitie, palveluvastaava
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
Potilas- ja sosiaaliasiamies - Pohde
Sosiaaliasiamies, Oulu.
Tapaaminen sovittava etukäteen.
Puhelinnumero: 044 7034115
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Anna Länsitie, yksikön palveluvastaava, p. 044-7879765 sekä palvelujohtaja Johanna Kähkönen, johanna.kahkonen@perhepalvelutuori.fi
- Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai palvelujohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustajan, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Perhekuntoutuksessa olevan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Perhekuntoutuksessa olevaa asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Perhepalvelut Ruorin Oulun perhekuntoutuksen henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokainen perhekuntoutuksessa oleva lapsi ja hänen vanhempansa huomioidaan yksilöllisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen myönteisen tunnistamisen hengessä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan Perhepalvelut Ruorissa jokaiselle asiakaslapselle oma kuntoutussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua. Palvelussa tuettavasta lapsesta ei laadita perhekuntoutuksessa lapsen palvelu- ja hoitosuunnitelmaa, vaan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelulain mukaisen asiakassuunnitelmaan, jonka pohjalta vastuusosiaalityöntekijä laatii

lapsen avohuollon tukeen liittyvän hoito- ja palvelusuunnitelman sekä toimeksiannon palvelun tuottajana toimivalle Perhepalvelut Ruorille.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja hänen vanhempiansa itsemääräämisoikeutta ja tukea perhettä osallistumaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakas-suunnitelmanneuvotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Perhekuntoutuspalvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Lastensuojelulain 11 luku ei mahdollista avohuollon sijoituksessa olevan lapsen fyysiseen koskemattomuuteen puuttumista, eli avopalvelun työntekijät eivät voi kiinnipitoon ryhtyä. Vanhemman kasvatuksellinen ohjaus ei voi sisältää kiinnipidon opettamista.

Perhekuntoutuksessa autamme ja kuntoutamme aina vanhempaa arvioimaan omaa tilannettaan ja tuemme vanhemman kykyä arvioida, nähdä tai muuttaa omaa toimintaansa. Jos tiedossa on, että lapsi saattaa hermostua tietyissä tilanteissa, ohjaamme vanhempaa aina ennakoimaan ja muuttamaan omaa toimintaansa sen suhteen. Perhekuntoutusjakson alussa teemme lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelman, joka on väline asioiden ja tilanteiden ennakoimiseen.

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.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Perhepalvelut Ruorissa aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin sähköisessä intrassa on toimintaohjeet, jotka ovat myös tulostettuna toimipisteessä sekä työntekijöiden osaamista on lisätty lisäkoulutuksin ja perehdytyksellä.

Tarvittaessa soitetaan 112 ja paikalle kutsutaan poliisi ja / tai ensihoito, jotka varmistavat asiakastilanteiden turvallisuuden. Esim. akuutti uhkaava / aggressiivinen tilanne tai päihtyneen asiakkaan kohtaaminen tilanteessa, jossa olet yksin ja etkä hallitse tilannetta. Työntekijöitä on ohjeistettu ennakoimaan tilannetta siten, että heillä on velvollisuus pitää työpuhelin aina mukana sekä noudattamalla työnantajan yksintyöskentelyohjeita sekä tarvittaessa tukeutua lisäresursointiin sekä työparityöskentelyyn. Työntekijöitä on myös ohjeistettu siitä, että he eivät tapaa yksin henkilöä, jonka kohdalla on tiedossa väkivallan uhkaa (työntekijä noudattaa palvelukohtaisia ohjeita koskien työparin kanssa tapaamista ja vartijan kutsumista paikalle). Oulun perhekuntoutuksessa mahdollisia haastavia ja uhkaavia tilanteita pyritään ennakoimaan jo siten, ettei yksintyöskentelyä olisi tutustumisvaiheessa.

Puhelinkeskustelut, joissa on asiatonta ja/tai uhkaavaa käytöstä on työntekijöitä ohjeistettu ilmoittamaan soittajalle selkeästi, ettei ko. käytös ole hyväksyttävää, eikä työntekijän tarvitse kuunnella sitä.

Työntekijöitä on ohjeistettu lopettamaan puhelu ja tekemään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos kyse on lapsen läheisestä ja/tai lapsen asiasta.

Myös puhelimitse tuleva uhkaus on vakava asia. Työntekijöiden tulee ilmoittaa poliisille omaan tai toisen henkilön henkeen ja terveyteen (fyysinen koskemattomuus) kohdistuvat uhkaukset.

Henkilöstön osaamista ennakoidaan ja toimia uhkaavissa tilanteissa vahvistetaan muun muassa turvallisuuskoulutuksilla, kuten AVEKKI-koulutuksella (edellisen kerran koulutus pidettiin koko henkilöstölle syksyllä 2022), yksiköissä. Lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelussa on osaava ja ammatillisesti kestävällä pohjalla toimiva henkilöstö, joka on myös keskeinen työ- ja asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua rakentava tekijä.

Yksikön työntekijöiden kanssa on perehdyttämisympäristössä käyty läpi seuraavat työ- ja asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset asiakirjat:

- laatukäsikirja
- asiakasturvallisuussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma
- palvelukohtaiset toimintaperiaatteet; toimintakirja
- poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi
- riskien arvioinnin käytännöt
- lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus ja tutkintapyyntö poliisille
- periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta
 - tietoturvallisuus ja tietosuojat
- yksikön kriisivalmiussuunnitelma
- palo- ja pelastautumissuunnitelma
 - Hyvän kohtelun suunnitelma

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perhekuntoutuksessa meillä on erityisen kunnioittava toimintakulttuuri ja siitä pidämme kiinni ja vaalimme päivittäisellä tasolla. Asiakkaat kohdataan arvokkaasti, kunnioittavasti ja tasavertaisena. Panostamme toimivaan yhteistyösuhteeseen, rakentaen avoimuuden ja läpinäkyvyyden kulttuuria. Keinona tähän on kaikki päivittäiset kohtaamiset ja asiakkaan oman asiantuntijuuden esille nostamista. Pyrimme vahvistamaan osallistavaa kirjaamista ja keräämme asiakkailta säännöllistä palautetta toiminnastamme niin suullisesti kuin anonyymisti QR-koodi palautelomakkeen kautta, mikä menee suoraan kehittämisspöytäkirjalle.

Palveluvastaava kerää jokaisen palaverin yhteydessä palautetta työskentelystä niin asiakkaalta kuin palvelua ostavalta viranomaiselta. Mikäli asiakas tuottaa epäkohtia työssämme, niistä tehdään poikkeamailmoitus ja ne käsitellään työntekijöiden kanssa tilanteen vaatimalla tavalla, mm. kirjaamalla keskustelut ylös. Tällaisissa tilanteissa menetellään yksilöllisesti. Mikäli asiakasta on

kohdeltu epäasiallisesti, voidaan työntekijälle antaa huomautus tai varoitus. Myös työsuojelua voidaan konsultoida, jos tällaista ilmenisi yksikössä.

Jokaisen palvelussamme olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä.

Yksikkömme on esteetön ja hyvin saavutettava.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yksikön vastuuhenkilön ja palvelujohtajan toimesta määräajan puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Tarvittaessa käsittelyyn mukaan otetaan laatuporttiin. 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
Yhteisen kielen puute	todennäköinen	Pyrimme varaamaan riittävästi asiointitulkkauspalveluita, jotta kuntoutuksen arki sujuu ja onnistumme palvelemaan asiakkaita heidän omalla kielellään.
Tilojen toimimattomuus, jos asiakas kulkee pyörätuolilla.	Mahdollinen	Tilat ovat ahtaat, joten tiedotamme asiasta selkeästi, mikäli asiakkaalla on liikkumisen rajoitteita. Mietimme yhdessä keinoja tilanteeseen.

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 omaavalvonnallisin 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 laatupäällikkö 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. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syyllystämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä

mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja, ja korjaavia sekä jatkoon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4-5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilön ja palvelujohtajan lisäksi laatupäällikkö, palveluliiketoiminnanjohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja yksikössämme myös valmius tarjota ensihetken purkua esihenkilön toimesta. 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

Perhekuntoutuksessa olevien lasten ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Perhekuntoutuksessa keräämme systemaattisesti asiakaspalautetta, jotta pystymme ketterästi kehittämään yksikköämme sekä siihen liittyvää laadukasta tukityötä. Palveluvastaava päivittää riskit omavalvontasuunnitelmaa neljä kertaa vuodessa ja laatua pyrintään parantamaan niiden pohjalta aktiivisesti. Käsittelemme poikkeamat ja riskit viikoittain työyhteisöpalaverissa.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Kuntoutuksessa olevilla perheillä on halutessaan mahdollisuus kutsua läheisverkostoaan palaveriin ja vierailuille. Asiakaspalautteiden pohjalta voimme tarvittaessa muokata yksikön toimintaa.

Perhekuntoutuksessa olevalle perheelle pidetään viikon välien perhepalaveri, jossa perheellä on mahdollisuus käydä yhdessä työntekijöiden kanssa läpi kulunutta kuntoutusviikkoa sekä suunnitella seuraavaa kuntoutusviikkoa sekä viikko-ohjelmaa vastaamaan heidän yksilöllistä tuentarvetta. Jokainen perheenjäsen on tervetullut palaveriin ja perheen lapsille tarjotaan ikätasoinen tapa tuoda ilmi omia toiveitaan ja ajatuksiaan kuntoutukseen liittyen, ja se pyritään huomioimaan työskentelyssä. Perheitä kannustetaan aktiiviseen toimimiseen omassa arjessaan.

Perhekuntoutuksessa asiakkaiden osallisuus ja toimijuus ovat olennainen osa perheen prosessia.

Perhepalvelu Ruorin omaohjaaja keskustelelee etukäteen perheen kanssa asiakassuunnitelmanneuvottelusta ja auttaa tarvittaessa keskustelemaan etukäteen myös lapsen kanssa. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakaspalautetta kerätään systemaattisesti asiakassuunnitelmanneuvottelujen yhteydessä lapselta, tämän vanhemmilta ja hyvinvointialueen sosiaalityöntekijältä. Asiakaspalautteen keräämisestä vastaa laatupäällikkö yhdessä palveluvastaavan kanssa. Saadut palautteet käsitellään toimipiste- ja organisaatiotasolla puolivuositain ja niitä käytetään toiminnan kehittämisen tukena. Koska palautteen kerääminen on usein haastavaa, on Oulun perhekuntoutuksessa päädytty siihen, että omaohjaajat keräävät palautteen loppupalaverissa antamalla QR-koodin niin asiakkaalle kuin myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle järjestäen siihen systemaattisesti aikaa.

Työntekijät perehdytetään käytössä olevista palautekanavista heti työsuhteen alussa, ja asiasta puhutaan säännöllisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä pohditaan viikottain tiimissä, lisäksi poikkeamailmoitusta tehtäessä analysoidaan poikkeaman juurisyitä käyttämällä apuna ”5 x miksi työkalua”. Suurin osa perhekuntoutuksen poikkeamailmoituksista liittyy työturvallisuuteen. Asian käsittely tapahtuu Laatuportissa, ja siitä tehdään lyhyt kirjaus sovituista toimenpiteistä muistioon ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmä Nappulaan indikaattori-lehdelle. Tämä on erityisen tärkeää, jotta esimerkiksi työturvallisuuteen vaikuttavat asiat ja sopimukset tulevat koko henkilöstölle näkyväksi. Tilanteissa lapsi on käyttäytynyt aggressiivisesti tai kohdistanut sanallista uhkaa työntekijään. Yksikössä on pyritty ennakoimaan tilanteita ja tapahtumia yhdessä perheen kanssa, tekemään turvasuunnitelmaa, sekä lisäämään työparityöskentelyä. Tutustumiskäynnillä ennen jakson aloitusta perheelle kerrotaan yksikön toimintatavoista ja painotetaan vanhemman vastuuta lapsesta. Jakson alussa perheen kanssa käydään läpi asukaskansio, johon on koottu yleisiä toimintaperiaatteita. Ennakoinnilla ja kehittämistoimenpiteillä pyritään lisäämään toiminnan laatua ja perheen tietoisuutta, sekä kaikkien osapuolten turvallisuutta. Henkilöstöllä on ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn. Sovituista kehittämistoimenpiteistä on sovitusti vastuussa koko työryhmä. Kehittämistoimenpiteiden aikataulusta vastaa yksikön esihenkilö, eli palveluvastaava.

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
Lapselta kerättävän palautteen tehostaminen.	Välittömästi	Koko työryhmä	Säännöllisesti pitkillä raporteilla
Asiakaskansion huolellinen läpikäynti uusien asiakasperheiden kanssa.	Välittömästi	Koko työryhmä	Uuden perheen tullessa taloon

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. Puolivuosittain 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.