

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Tampereen perhekuntoutus

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	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	22
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	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	28
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	29
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	29
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	29

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

- Ruori Tampere, Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.22
- Yhteystiedot: Koskuentie 22 F 120, 33800 Tampere
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Kristiina Rajakoski, kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi p. 0400 875880

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Lastensuojelun laitospalvelu

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta

Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan:

Palveluyksikössä ja asiakkaan kotona.

Palveluyksikön toiminta-ajatus:

Perhepalvelut Ruori tuottaa lastensuojelulain (417/2007) mukaista laitospalveluita ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta lasten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleenyhdistämiseksi. Perhekuntoutuksen yleisinä tavoitteina ovat lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen, ylisukupolvisten haasteiden ehkäiseminen sekä perheen yhdessä pysyminen. Tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, tavoitteellisia ja kuntouttavia palveluita.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

Toimintaperiaatteet pohjautuvat Perhepalvelut Ruorin arvoihin: rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus. Perhekuntoutus palveluna rakennetaan aina perheen tarpeiden ja yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa asetettujen tavoitteiden ympärille. 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 – perhe itse on kuntoutuksen keskeisin toimija ja muutokset tapahtuvat perheenjäsenten välisissä suhteissa. Erityisosaamista perhekuntoutuksessamme on suhdeperustaisuus ja perheterapeuttinen työskentelyote sekä erilaisten vuorovaikutushaasteiden kanssa työskentely. Tavoitteena on lapsen turvallinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantuminen. Perhekuntoutuksen tarkoitus on saada

aikaan myönteinen muutos perheen toiminnassa ja joissa pysyvät muutokset konkretisoituvat vaikutuksiksi ja sitä kautta vaikuttavuudeksi. Perhekuntoutuksen vaikutuksena perheen luottamus yhteiskuntaan sekä arjenhallinta vahvistuu, jolloin lapsen on myös turvallista kasvaa perheessään.

- Asiakasmäärät: Lastensuojelun laitospalvelu: 5, lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta: 2
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pirkanmaan hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omaevalvontasuunnitelman päiväys: 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

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

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

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

Ajantasainen omaevalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin nettisivuilla sekä yksikössä perhekuntoutuksen toimiston infoseinällä.

Omaevalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Laitosmuotoisen- ja avopalveluiden asiakkaat ohjautuvat palveluun 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
Yksikön tiedot löytyvät ja ovat ajantasaiset	pieni riski, asiakkaat eivät pääse palveluun	Tietojen päivittäminen heti, kun tulee muutoksia. Asiakaspaikkatilanteen päivittäminen.
Asunnon kuntoon saattaminen perheiden vaihtuessa	pieni riski	Omaohjaajat vastaavat ja tarvittaessa delegoivat asunnon laittamisesta kuntoon.

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 näissä asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin. Perhekuntoutuksesta tehdään yhteistyötä perheen eri verkostojen kanssa, joihin kuuluvat mm. neuvola, varhaiskasvatus, koulu, harrastustahot, mielenterveys- ja päihdepalvelut, maahanmuuttopalvelut, tulkkipalvelut, Migri, alueen vuokrataloyhtiöt sekä perheen läheisverkostot.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Kristiina Rajakoski, palveluvastaava, 0400 875880, kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi

Palveluvastaava ja palvelujohtaja ovat vastuussa työvoiman organisoinnista ja resurssien ennakoinnista. Poikkeustilanteisiin reagoidaan asiaan kuuluvalla tavalla ohjeistusten mukaisesti ja ennakoiden. Palveluvastaavaa sijaistaa joko palvelujohtaja tai toinen palveluvastaava tai muu nimetty työntekijä. Palvelujohtaja sijaistaa tarvittaessa toinen palvelujohtaja tai palveluliiketoiminnan johtaja.

Perhekuntoutuksen ohjaajien sijaisjärjestelyt hoidetaan tiimin sisällä tai hälytetään keikkatyöntekijöitä töihin. Työntekijän ollessa pois töistä, nimetään tiimin sisällä työnjako poisolevan työntekijän työtehtävistä. Lasten hoito ja huolenpito varmistetaan myös poikkeusoloissa, sopimalla käytännöistä yhdessä lapsen vastuusosiaalityöntekijän kanssa sekä huomioimalla puitesopimusten vaatimukset. Henkilöstöllä on voimassa olevat ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

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.

Tampereen Nekalanpuiston pelastussuunnitelman vastuunjakotaulukon mukaan isännöinti vastaa koko kiinteistön isännöinnistä, huoltosopimusten tekemisestä, ilmoitettuihin turvallisuus- tai muihin puutteisiin puuttumisesta. Kiinteistöhuolto (Kotikatu) vastaa kiinteistön teknisistä järjestelmistä ja turvalaitteista sekä piha-alueen hoidosta. Perhepalvelut Ruori vastaa hallinnoimistaan asuinhuoneistoistaan ja varastokopeistaan. Asunnoissa olevista kiinteistön järjestelmistä ja rakenteista vastaa huoltoyhtiö.

Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma. Perhekuntoutuksen turvallisuus- ja valmiussuunnitelmassa on kuvattuna seuraavat valmius- ja jatkuvuuteen vaikuttavat kohdat

Perheasuntojen avainten hallinta on perhekuntoutusyksikössä, samoin myös toimistotilojen avainten hallinta. Huoltoyhtiön päivystysnumerosta (p.0102708040) voidaan myös tulla tarvittaessa ovet avaamaan.

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.
- Sähköllä toimivat järjestelmät (esim. asiakastietojärjestelmät, hygienia, peseytyminen, valot): kannettavat tietokoneet toimivat akulla, niin kauan kuin virta riittää

- 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 (asuntokohtaiset palovaroittimet 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).

Sähköpääkeskus sijaitsee lämmönjakohuoneessa Muotialantie 36C

Toiminta LVIS-ongelmissa yksikössä:

- Rakennukseen kohdistuu ulkoinen vaara, esimerkiksi palokaasut: ilmanvaihdon pysäytys huoltoyhtiö
- Vesivahinko: katkaise sähköt vuotokohteesta ja sen läheisyydestä ja tyrehdytä vuoto esimerkiksi sulkemalla veden pääsulku, jos mahdollista. Veden pääsulku: huoltoyhtiö vastaa, sijainti 36C lämmönjakohuone
- Ilmanvaihdon hätäseis ovat rakennuskohtaiset ja sijaistavat lämmönjakohuoneissa.
- 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 paikkaamiseen

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
Pätevien sijaisten saaminen kiireellisten poissaolojen vuoksi	Pieni riski	Hyvät ja vakituiset sijaiset ovat listoilla

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhepalvelut Ruori Oy:n arvot ovat:

Rohkeus

Olemme aina lasten ja nuorten puolella ja puolustamme lasten oikeuksia. Puutumme 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.

Keräämme systemaattisesti palautetta asiakasperheiltämme (myös lapsilta) sekä sosiaalityöntekijältä, ja palautteen pohjalta kehitämme toimintaa. Käymme reflektoivaa keskustelua perheiden kanssa heidän tilanteestaan ja ajatuksistaan. Pidämme yllä avointa keskustelukulttuuria ja pohdimme perhekohtaisesti tavoitteita ja niiden suuntaisen työskentelyn etenemistä, ja teemme tämän näkyväksi myös sosiaalityöntekijälle. Huomioimme perheen toiveet arjessa.

Perhepalvelut Ruorin toiminnan arvojen tarkoituksena on edistää läheisyyttä, kiintymystä ja jatkuvuutta, jotka ovat jokaisen lapsen kasvun edellytykset. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja 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.

Tavoitteenamme on motivoida ja auttaa perheenjäseniä löytämään itse keinot toimia uusin tavoin, jotka rakentavat lapsen ja perheen parempaa hyvinvointia. Työskentelyn keskiössä ovat lapsen kehityksellisten tarpeiden tunnistaminen ja keinot, joilla vanhemmat voivat niitä arjessa tukea. Yhteistyösuhteessa työntekijöiden on mahdollista toimia toisenlaisen vuorovaikutussuhteen mallina sekä vanhemmille että lapsille.

Laatulupaukset

Perhepalvelut Ruori Oy:n perhekuntoutuksen ja avopalveluiden laatulupaukset ovat:

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

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Perhepalvelut Ruori Tampereen 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. Tässä ohjeessa kuvataan tilanteita, joissa ohjaajan velvollisuus on olla lapsen asioista yhteydessä vastaavaan sosiaalityöntekijään tai sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki Perhepalvelut Ruori Tampereen perhekuntoutuksen työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä.

Palvelujohtaja vastaa, että omalla alueella on tehty säännölliset arvioinnit ja yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita noudatetaan. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastuualueet 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 Perhepalvelu Ruorin sisäisiin ohjeisiin. He myös osallistuvat riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn ja raportoivat havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen ja laatupoikkeamiin liittyvistä asioista Perhepalvelut Ruorin 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 perhekuntoutuksen palvelujohtajan kanssa. Äkillisissä riskitilanteissa esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista. Yksikköön on laadittu turvallisuusohje sekä laitosmuotoiselle palvelun tuottamiselle sekä myös perhetyön palveluiden tuottamiselle (avopalvelut).

Yksikön vastuualueet on jaettu työryhmäkokouksessa työntekijöiden kesken ja ne on kirjattu yhteiselle Teams-kanavalle. Vastuualueita päivitetään säännöllisesti ja vastuualueen hoitamiseen annetaan tarvittava perehdytys. Omaohjelmasuunnitelman laatimiseen ovat työntekijät osallistuneet, jonka avulla jokainen työskentelyprosessi on aukikirjoitettu. Lisäksi yksikössä toimii aktiivinen työsuojelutoimikunta, jonka tehtävänä on ennakoida haattatapahtumien synty sekä mahdollisen haattatapahtuman/laatupoikkeaman sattuessa analysoida tapahtuma sekä päivittää annetut ohjeet ja toimenpiteet sekä olla yhteydessä yksikön esihenkilöön vastaavanlaisen tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi.

Yksikössä on laadittu turvallisuusohje, jonka läpikäyminen kuuluu perehdytysprosessiin. Lisäksi asiakkaiden kanssa käydään läpi heitä koskevat turvallisuusohjeet asiakasperheen saapuessa yksikköön. Turvallisuusohjeita päivitetään säännöllisin väliajoin ja näin varmistetaan sen ajantasaisuus.

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, lääkeshoidon 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.

Perhepalvelut Ruorissa seurataan ja kerätään aktiivisesti poikkeamia ja läheltä piti tilanteita. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä poikkeamailmoituksia sähköisen järjestelmän kautta. Ilmoituksen voi tehdä työntekijä tai myös asiakas. Poikkeamia kerätään alla oleviin osa-alueisiin liittyen: asiakasprosessi, asiakasturvallisuus, palo- ja toimitilaturvallisuus, tietoturva- ja tietosuoja, työturvallisuus. Perhepalvelut Ruori Tampere noudattaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000). Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen epäkohtailmoitus ja asiakkailla on mahdollisuus tehdä muistutus. Toimipisteessä on kaikilla käytössään muistutusmenettelyyn Perhepalvelut Ruorin yhtenäiset ohjeet, ja lisäksi yhteisestä intranetistä löytyy linkki ja QR-koodi muistutuksen tekemistä varten. Muistutus tehdään Laatuportti-järjestelmään, jonne kirjataan myös tehdyt toimenpiteet ja kuvataan asian käsittelyn kulku. Ilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisen mahdollisuudesta informoidaan asiakkaita ja tarvittaessa autetaan heitä prosessin eteenpäin viemisessä.

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

Perhekuntoutuksen asiakkaat, eli lapset ja heidän läheisensä/vanhempansa/huoltajansa voivat halutessaan kertoa laatupoikkeamasta perhekuntoutuksen työntekijälle tai ottaa yhteyttä yksikön palveluvastaavaan tai perheterapeuttiin. Laatupoikkeamat ja epäkohdat käsitellään välittömästi ja asian tiimoilta voidaan järjestää tarvittaessa keskustelutilaisuus, jotta asiakas (lapsi/nuori) tuntisi tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Keskustelun avulla voidaan myös tehdä sekä korjaavia sekä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, jotta samankaltaisilta poikkeamilta välttyttäisiin ennakoidusti.

Perhekuntoutusjakson alussa laaditaan lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelma, jonka avulla varmistamme lapsen ja hänen toimijuutensa perhekuntoutuksessa. Lapsen turvallisuus on kaikessa toiminnassa ensisijaista. Perhekuntoutuksessa autamme ja kuntoutamme aina vanhempaa arvioimaan omaa tilannettaan ja tuemme vanhemman kykyä arvioida, nähdä tai muuttaa omaa toimintaansa. Jos tiedossa on, että palveluidemme piiriin tuleva lapsi saattaa hermostua tietynlaisissa tilanteissa, ohjaamme vanhempaa aina ennakoimaan ja muuntamaan omaa toimintaansa sen suhteen. Lapsen ja vanhemman kanssa tulee keskustella etukäteen, jo perhekuntoutusjaksoa suunniteltaessa, miten ennakoida tilanteita, vahvistaa lapsen toivottua käytöstä sekä miten tilanteessa, jossa lapsi tästä huolimatta käyttäytyy aggressiivisesti, toimitaan (yhteiset pelisäännöt, joita kaikki ohjaajat yksikössä toteuttavat).

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan perhekuntoutuksen työntekijöille salatulla sähköpostitse sekä työryhmäpäivissä (1krt/kk). Yhteistyötahoille tiedotetaan mahdollisista muutoksista erikseen sovitulla tavalla, kuten sähköposti. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, mikäli perhekuntoutusprosessin työskentelytapaa muutetaan.

Perhekuntoutuksen työntekijöille ilmoitetaan tiedottamalla muutoksista työryhmäraportilla joka päivä klo 8.00-8.15, klo 13-14.00 ja klo 20.15-20.30, eli jokaisessa työvuoron vaihdossa. Tarvittaessa myös suojatulla sähköpostilla sekä päivittämällä omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset. Lisäksi torstaisin on erillinen

viikkotiimi vuorossa oleville ohjaajille klo 14-15, jossa käydään läpi ajankohtaiset sekä tiedotettavat asiat. Asiat kirjataan sähköiseen muistioon.

Perhekuntoutuksen asiakkaille ilmoitetaan riskeistä ja epäkohdista sekä muista muutoksista työskentelyssä sovittua ilmoituskanavaa käyttäen (puhelimitse, tekstiviestillä, tai yhdessä keskustellen joko perheasunnolla tai tapaamisasunnolla). Asiakasperheillä on lisäksi mahdollisuus olla yhteydessä työntekijöihin puhelimitse 24/7 toimiston puh. 044-7614121

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruori Tampereen perhekuntoutusyksikön perheillä on jokaisella käytettävissä oma kalustettu kolmio, joita on viisi (5) kappaletta. Asunnot ovat valmistuneet vuonna 2018. Asunnot sijaistevat samassa taloyhtiössä, kolmessa eri luhtitalossa, toimistotilojen läheisyydessä. Asunnot ovat kooltaan 53m2 tai 56m2 ja sisältävät kaksi makuuhuonetta, olohuone -keittiön ja invamitoitetut saniteettitilat. Taloyhtiössä on erillinen saunarakennus, johon on varattu viikoittaiset saunavuorot (1 vuoro/vko/perheasunto).

Työntekijöiden toimistona toimii 53m2 asunto sekä 56 m2 tapaamisasunto, jota käytetään myös neuvottelu- ja toimintatilana. Työskentely tapahtuu pääasiassa perheiden asunnoissa, lähiympäristössä ja tapaamisasunnossa. Tapaamisasunnossa mahdollistuu perhetapaamiset eri kokoonpanoilla sekä yhteistoiminnalliset ryhmät ja neuvottelut.

Perhekuntoutukseen tullessaan asiakasperhe saa käyttönsä oman perheasunnon, joka on valmiiksi kalustettu ja sisutettu. Perheillä on mahdollista tuoda mukanaan itselle tärkeitä tavaroita. Asukkaiden asuntoon on pääsy vain asiakkailla itsellään ja työntekijöillä. Työntekijät menevät asiakkaiden asuntoon sovitusti ja suunnitelmallisesti, viikko-ohjelman mukaisesti, ovikelloa soittaen tai koputtaen oveen.

Perhekuntoutusasuntoihin on asennettu ovisilmät ja oven turvaketjut asiakasturvallisuutta parantamaan. Jokaisessa kodissa on lukittava kaappi perheen omien lääkkeiden sekä pesuaineiden säilyttämiseen. Perhekuntoutuksen asunnoissa tai alueella ei ole kulunvalvontakameroita.

Tampereen perhekuntoutusyksikön työntekijöillä on käytössään Securitaksen turvapainike. Turvalaitteen toimivarmuudesta vastaa Securitas: p. 020-4911

Perhetyön palvelut ovat kotiin suunnattuja palveluita. Työntekijöiden toimistotilat sijaitsevat samassa osoitteessa kuin laitospuotoisen perhekuntoutuksen yksikkö. Perhetyön palveluiden työntekijöille on varattu oma toimistohuone.

Kiinteistöjen ja perhekuntoutusalueen turvallisuus

Perhekuntoutuksen työntekijät tekevät huomioita kiinteistöihin liittyvistä asioista päivittäistyössään ja esim. puutteista tai riskeistä on ohjeistettu ilmoittamaan esihenkilölleen ja myös tekemään Laatuporttiin poikkeamailmoitus. Palveluvastaava ja /tai lapsikylänjohtaja 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 työpyyntö ja aikataulu sovitaan, jotta yksikössä pystytään toimimaan sujuvasti sen puitteissa.

Perhepalvelut Ruori Oy:n kiinteistöpäällikkönä toimii 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@perhepalvelutruori.fi

Puhelin: (+358) 40 524 0008

Kiinteistöhuollosta vastaa Kiinteistö-Tahkola Tampere Oy p. 020-7488300

Isännöitsijä: Peter Jokisalo, Kiinteistö-Tahkola Tampere Oy p. 020-7488313

4.2.2025 on suoritettu palotarkastus. Pelastusviranomaisen näkemyksen mukaan kohteen turvallisuuskulttuuri on hyvällä tasolla.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Kristiina Rajakoski, palveluvastaava, 0400 875880, kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatupäällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

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

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

Perhepalvelut Ruorissa huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuojasetuksessa määriteltujen 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 täyttämiseen panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai

6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

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

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.
- 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:

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

Perhepalvelut Ruori vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

Perhepalvelut Ruorin tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2025 tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa Kristiina Rajakoski.

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 perheenjäsen on sairastunut. Toisinaan koululaisten tai päiväkotikäikäisten lasten perheissä on täitartuntoja tai kihomatoja.

Työntekijät ohjaavat ja ohjeistavat tarpeen mukaan perheitä infektion hoitamisessa ja taudin leviämisen estämisestä. Perhekuntoutusperheille tarjotaan käsidesit sekä suusuojaimet epidemioiden aikana. Lisäksi työntekijöiden käytettävissä on suojavarusteita epidemioiden aikana. Koko ajan huolehditaan hyvästä käsihygieniasta. Sairastuneita perheitä ei oteta yhteisiin sisätiloihin tartuntojen leviämisen estämiseksi.

Siivousta tehostetaan epidemioiden aikana. Pintojen ja ovenkahvojen desinfiointia lisätään. Jokaisessa kuntoutuskodissa on siivousvälineet. Perheitä ohjeistetaan ja autetaan tarvittaessa siivoamisessa. Perhekuntoutuskodeissa on pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaavaan hygieniahoitajaan (044–4728042) tarkempien ohjeiden saamiseksi.

Henkilöstölle tarjotaan työnantajan toimesta influenssarokote.

Perhekuntoutuksen hygieniavastaavana toimii ohjaaja Jenni Benlamine (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja AMK), jenni.benlamine@perhepalvelutruori.fi

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Kristiina Rajakoski, palveluvastaava, kristiina.rajakoski@perhepalvelutuori.fi
Niina Myllymäki, psykiatri, psykiatrinen sairaanhoitaja,
niina.myllymaki@perhepalvelutuori.fi
Jenni Benlamine, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja (AMK),
jenni.benlamine@perhepalvelutuori.fi
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Kristiina Rajakoski, palveluvastaava, kristiina.rajakoski@perhepalvelutuori.fi
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): Yksikössä ei lääkevarastoa
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.): Päivitys vuosittain/tarpeen mukaan

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Jenni Benlamine, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja (AMK) jenni.benlamine@perhepalvelutuori.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot:
Kristiina Rajakoski, palveluvastaava, kristiina.rajakoski@perhepalvelutuori.fi
Niina Myllymäki, psykiatri, psykiatrinen sairaanhoitaja,
niina.myllymaki@perhepalvelutuori.fi
Jenni Benlamine, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja (AMK),
jenni.benlamine@perhepalvelutuori.fi

Perhekuntoutuksessa lääkinnällisiä laitteita on vain vähän käytössä. Perhepalvelut Ruori Tampereella on seuraavat terveydenhuollon laitteet, joista pidetään rekisteriä:

- haavahoitotuotteet
- ensiapuvälineet
- kuumemittarit
- verenpainemittari

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. Jokainen työntekijä perehtyy yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. 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. Vaaratilanneilmoitus tehdään Laatuportista poikkeamailmoituksen lomakkeella olevan linkin kautta. Lisätietoja aiheesta löytyy Fimean sivuilta:

https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-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
Tietoturva	Keskisuuri riski,	Henkilökohtaiset tunnukset koneelle, erityinen huolellisuus, kirjaututaan ulos, asiakkaiden asuntojen sijaitseminen vuokratilojen yhteydessä
Infektiot	Keskisuuri riski, tautien leviäminen	Käsien pesu- ja desifiointi, yleinen hygienia, siivous ja pintojen puhdistaminen, suojavaatetus

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

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

Perhepalvelut Ruori Tampereen perhekuntoutuksen moniammatilliseen tiimiin kuuluu 9 henkilöä sisältäen palveluvastaavan, joka tekee myös tarvittaessa käytännön työtä perheiden kanssa. Palveluvastaavana toimii sosionomi. Tiimiin kuuluu perheterapeutti/sairaanhoitaja, 4 sosionomia, 1 sairaanhoitaja AMK ja 1 lähihoitaja. Kaksi tiimin jäsentä työskentelee yöohjaajina.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tampereen yksikössä on laaja keikkalaisrinki, jotka pääsääntöisesti pystyvät vastaamaan äkilliseen henkilöstövajeeseen. Sijaiset tuntevat yksikön toimintatavat ja tilat sekä myös

pääsääntöisesti asiakkaat. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus ja kokemus perhetyöstä sekä jotka ovat käyneet perehtymässä työnsisältöön ja vaatimuksiin aiemmin. Opintopisteet tarkistetaan opintorekisteriotteesta. Opiskelija ei voi työskennellä yksin työvuorossa.

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 Perhepalvelu Ruorin 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. Perhepalvelu Ruorin palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

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

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

Rekrytoinneissa vaateena on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen AMK-tasoinen tutkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja vähintään kahden (2) vuoden kokoaikainen sosiaali- ja/tai terveysalan työkokemus tai vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan muu soveltuva perustutkinto ja vähintään kolmen (3) vuoden kokoaikainen sosiaali- ja/tai terveysalan työkokemus.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuoja, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Perehdytyksessä hyödynnetään Perhepalvelut Ruorin sähköistä oppimisympäristöä Kipparikoulua. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kipparikoulussa.

Esihenkilö on vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat:

- laatukäsikirja
- asiakasturvallisuussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma
- palvelukohtaiset toimintaperiaatteet
- poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi
- riskien arvioinnin käytännöt
- lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus
- periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta
- tietoturvallisuus ja tietosuoja
- yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma

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

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

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

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

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palveluille asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Laadukkaalle asiakasprosessille on määritelty seurattavat indikaattorit, joista tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttijärjestelmään, jos ne eivät toteudu sovitun mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

Työtyytyväisyyttä mitataan Ruorissa kaksi kertaa vuodessa toteutettavalla Henkilöstöpulssikyselyllä ja kerran vuodessa toteutettavalla henkilöstökyselyllä. Tulokset käydään läpi Tuloksista arjen toimintaan -mallilla koko organisaatiossa ja tulosten pohjalta tehdyt toimenpiteet raportoidaan johdolle. Välitöntä palautetta kerätään arjessa, tiimikokouksissa sekä esihenkilön ja työntekijän yksilötapaamisilla.

Riskienhallinta

Perhepalvelut Ruorille on luotu organisaatiotasoinen riskienhallintasuunnitelma. Riskienhallintaan liittyen on tehty lisäksi toimipistekohtaiset osiot valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman liitteeksi. Näihin on kuvattu toimintaohjeet erilaisten riskien toteutuessa. Riskien ja tehtyjen toimenpiteiden seurannan avuksi on luotu lisäksi tarkastuslomakkeet.

Riskienhallinnasta vastaavan henkilön nimi: Kristiina Rajakoski, 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 tiimipalavereissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Rekrytointihaaste, ei saada rekrytoitua henkilöstövaateen mukaista työntekijää	pieni	Pyritään ennakoimaan rekrytoinnin tarve ja käynnistetään oikea-aikaisesti rekrytoinnit julkiseen hakuun
Henkilöstön menetelmäosaaminen, ei ole tarvittavaa lisäkoulutusta	keskisuuri riski	Kyläkoulun koulutukset, tarjotaan perhekuntoutukselle kohdennuttua koulutusta

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

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Kristiina Rajakoski, palveluvastaava, kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaaliasiavastaavat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen p. 040-5045249 sosiaaliasiavastaava@pirha.fi.
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Mehtonen p. 040 800 4186, ainoastaan vastuuhenkilöpuhelut, potilasasiavastaava@pirha.fi
- Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Kristiina Rajakoski, palveluvastaava, kristiina.rajakoski@perhepalvelutruori.fi ja Johanna Kähkönen, palvelujohtaja, johanna.kahkonen@perhepalvelutruori.fi, 044 756 2017.

Kantelut ja muistutukset käsitellään aina mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kuukauden sisällä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (7 §) mukaan. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon.

Perhekuntoutuksen alussa laaditaan jokaiselle lapselle kuntouttava hoitosuunnitelma, jossa kuvataan perheenjäsenen yksilölliset tarpeet ja tavoitteet kuntoutukselle lastensuojelun asiakassuunnitelman mukaisesti. Tavoitteita pilkotaan pienemmiksi osatavoitteiksi yhdessä perheen kanssa. Lisäksi kuntoutustyötä ohjaa perhekohtainen työskentelysuunnitelma. Työskentelysuunnitelmat, viikko-ohjelmat sekä tavoitteet tulee olla mahdollisimman konkreettisella tavalla asiakkaan saatavilla.

Ennen neuvottelua perheen kanssa keskustellaan esille nostettavista asioista ja kysymyksistä sekä toiveista perhekuntoutuksen suhteen. Omaohjaajat laativat muistilistan lasten ja heidän vanhempien kanssa yhteisesti, jotta kaikki toivottavat asiat tulisi käsiteltyä. Perhekuntoutuksen työntekijät pyrkivät järjestämään kotitiimin (asiakastyöntiimi) ennen neuvottelun pitämistä. Asiakastyöntiimin pitäminen auttaa perheitä nostamaan esille tärkeät ja tarpeelliset asiat.

Perhekuntoutuksessa omaohjaajat laativat yhdessä perheen kanssa kuntouttavan hoitosuunnitelman, joka laaditaan ja tallennetaan Nappula-tietojärjestelmään. Yksikön perheterapeutti on tiiviisti mukana suunnitelman laatimisessa, toteutuksessa sekä päivittämisessä. Kuntouttava hoitosuunnitelma on laadittuna Nappula-asiakastietojärjestelmään. Perheen nimetyt omaohjaajat sekä perheterapeutti seuraa kuntoutustyon prosessia ja sen etenemisestä suunnitelman mukaisesti.

Henkilöstö on ohjeistettu siihen, ettei perhekuntoutuksessa ole luvallista toteuttaa minkäänlaisia toimenpiteitä, joilla itsemääräämisoikeutta rajataan. Kaikille työntekijöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnoissa.

Perhekuntoutuksen keskeinen toiminta-ajatus perustuu asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden vahvistamiseen. Työskentely on läpinäkyvää ja perheelle kerrotaan avoimesti kaikista heitä koskevasta toiminnasta.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelman neuvotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätökset siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvotteluissa. Asiakastyöntiimeissä lapsi on mukana säännöllisesti ikätaso huomioiden.

Jokaisen asiakkaan tarpeet ja toiveet iästä huolimatta pyritään ottamaan huomioon perhekuntoutusjaksolla. Työskentelysuunnitelmaa laadittaessa otamme huomioon yksilöidyt tarpeet, toiveet ja tavoitteet.

Perhekuntoutuksessa ei käytetä rajoittamistoimia. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. Myös sijaishuollon tukitoimena perhekuntoutukseen tulevan perheen tulisi perhekuntoutuksesta hyötyäkseen olla sellaisessa tilanteessa, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Yksikössä on sovitut toimintatavat sen osalta, miten toimitaan niissä

tilanteissa, jos rajoitustoimenpiteet olisivat tarpeen: kehen ollaan yhteydessä ja miten akuutit vaaratilanteet hoidetaan ilman itsemääräämisoikeuden rajaamista.

1. Ohjeet aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin avopalveluissa – liite perehdytyskansiossa
2. Yleisohje väkivaltatilanteisiin – liite perehdytyskansiossa

Perhekuntoutuksen työntekijät perehdytetään työtehtävään ensimmäisenä työpäivänä niin, että he tietävät mitä (Lastensuojelulaki 36§ ja 37§) avohuollon tukitoimet tarkoittavat ja miten meidän yksikössämme toimitaan. Lisäksi uusia työntekijöitä ei jätetä alussa yksin työvuoroon, vaan pyritään järjestämään työvuorot niin, että työntekijä saa tukea ja ohjausta useamman työvuoron ajan. Yksikössä on toimintaohje uhka- ja vaaratilanteisiin liittyen helposti saatavilla.

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 (joka toinen viikko) asiakastyöntiimejä/kotitiimiä, joissa käydään läpi suunnitelmaa ja sen toteutumista. Asiakastyöntiimiin osallistuvat perheen omaohjaajat sekä perheterapeutti (asiakastyöstä vastaava henkilö). Perhekuntoutuksen tiimipalaverissa päivitetään kunkin perheen kuntouttavan hoitosuunnitelman tärkeimmät tavoitteet koko tiimille.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Perhepalvelu Ruori Tampereen perhekuntoutuksen tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, perhekuntoutuksen 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.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Perhepalvelu Ruori Tampereen perhekuntoutuksessa on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma omaohjaajien suunnitelman liitteeksi. 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.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle (palveluvastaava) tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Mahdollisen epäasiallisen kohtelun perheen kanssa selvitämme välittömästi keskustellen palveluvastaavan johdolla. Perhekuntoutuksessamme ei tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia päätöksiä.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakkailla tiedotetaan muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä Tampereen perhekuntoutuksen toimistossa, Koskuentie F 120, jossa myös QR-koodi muistutuksen tekemiseksi. Myös perhekuntoutuskodissa olevassa kotikansista löytyy lomake kirjallisesti tehtävään muistutukseen.

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

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

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yksikön vastuuhenkilön ja palvelujohtajan toimesta määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Tarvittaessa käsittelyyn mukaan otetaan laatuapäällikkö. 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
Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen	Pieni, asiakas ei tule ymmärretyksi	Keskustelu ja asiakkaan kuunteleminen
Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus	Pieni, voi tulla väärinymmärryksiä, olettamuksia	Vuorovaikutuksen vahvistaminen yhteisen keskustelun avulla
Yhteisen kielen puuttuminen	Suuri, asiakas ja työntekijä eivät ymmärrä toisiaan	Tulkin käyttö

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle Ruorin Kotisatamassa. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilölle ja palvelujohtajalle. Tarvittaessa lautupäällikkö on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

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

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

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

Poikkeamien käsittelyyn on olemassa prosessi, jossa 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 (perhe – ja yksilötapaamiset). Pidämme yllä avointa keskustelukulttuuria, Palautetta voi antaa suoraan omaohjaajille, perheterapeuteille tai palveluvastaavalle. Kirjallista palautetta kerätään säännöllisesti, lapsilta sekä heidän vanhemmiltaan sekä sosiaalityöntekijöiltään, anonymisti ja sähköisesti. Webropol-kyselyn avulla kehitämme toimintaa ja asiakasprosessin sujuvuutta sekä läpinäkyvyyttä. Jaamme Webropol-kyselyn QR-koodia asiakkaille, palautteen saamisen varmistamiseksi.

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.

Asiakaspalautteen kerääminen on keskeinen laadun mittari ja kiinteä osa perhekuntoutuksen asiakasprosessia. Jokaiselle asiakkaalle mahdollistetaan palautteen antaminen anonymisti vähintään kerran palvelujakson aikana.

Perhepalvelu Ruori Tampereen perhekuntoutuksessa mitataan vaikuttavuutta. Perhepalvelu Ruori Oy:ssä on kehitetty hyvinvoinnin muutosta mittaava arviointityökalu. Vaikuttavuutta arvioitaessa kysytään lapsen ja vanhempien kokemuksia ja näkökulmia muutokseen. Kyselyitä tehdään palvelun alussa, työskentelyn aikana sekä palvelun päättyessä. Hyvinvoinnin muutosta mittaava arviointityökalu on aina osana perheen kanssa tehtävää työskentelyä. Toteutamme myös vaikuttavuuden seurantakyselyn 6kk palvelun päättymisestä, asiakkaan erillisellä suostumuksella.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Perhekuntoutuksen rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta. Tämä tapahtuu päivittäin raporteilla, kuukausittain tiimipäivillä, 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 raportoitaessa. Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation

kehittämispäälliköille, 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
Perehdytys	jatkuva	palveluvastaava ja ohjaajat	perehdytyksen seuranta taulukko
Yhteisten toimintatapojen luominen ja niistä kiinnittäminen	vuosi 2025	palveluvastaava ja koko tiimi	yhteinen keskustelu

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.