

Perhepalvelut Ruori Oy

Omavalvontasuunnitelma

Tukiperhepalvelu Kaarina

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ...	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.	19
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	25
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	25
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	26
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	26
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	26

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, Kaarina
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.34876748.10.2
- Yhteystiedot: Luhtikatu 2 A, 20780 Kaarina
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Palvelujohtaja: Hanna Seppälä p. 044-9021644 , sähköposti:
hanna.seppala@perhepalvelutruori.fi

Palveluvastaava: Katja Seppälä p. 044-7614164, sähköposti:
katja.seppala@perhepalvelutruori.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
Tukiperhetoiminta; sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakasperheet
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Perhepalvelut Ruori Kaarina, Luhtikatu 2 A, 20780 Kaarina. Tukiperheiden kotona.
- Palveluja tuotetaan: läsnäpalveluna tukiperheiden kotona
- Palveluyksikön toiminta-ajatus:
Perhepalvelut Ruorin tukiperhetoiminnan toiminta-ajatus on tuottaa lastensuojelulain (417/2007) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista tukiperhepalvelua ja ammatillista tukiperhepalvelua, jota hyvinvointialueet voivat hankkia ostopalveluna tukea tarvitseville lapsille. Tukiperhetoiminta on ennaltaehkäisevää palvelua, jonka piiriin lapset ohjautuvat joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelun avohuollon asiakkuudesta. Tukiperhettä tarvitsevat usein lapset, joiden tukiverkosto on vähäinen. Ammatilliset tukiperheet, joilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen koulutus sekä kokemusta työskentelystä erityistä tukea tarvitsevien lasten kanssa, ovat erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevia lapsia varten. Lapset ovat tukiperheessä yleensä yhden viikonlopun kuukaudessa, ja palvelun tavoitteena on osaltaan edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja

vanhempien jaksamista.

Tukiperheiden valmennus sekä tukiperhettä tarvitsevien lasten ja tukiperheiden yhdistäminen tehdään huolellisesti. Tukiperheet perehdytetään riittävällä tavalla tukiperhetoimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön. Tukiperheitä tuetaan tehtävässään puhelimitse ja tapaamisilla. Tukiperheille on tarjolla myös täydennyskoulutusta sekä vertais- ja virkistystoimintaa. Tukiperhepalvelun työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden työntekijöiden kanssa. Heidän kanssaan keskustellaan tukiperhettä tarvitsevan lapsen tarpeista ja pyydetään tarvittaessa lisätietoja sopivan tukiperheen löytämiseksi. Tukiperhesuhteen aikana lapsen vastuutyöntekijään pidetään säännöllisesti yhteyttä.

- **Palveluyksikön toimintaperiaatteet:**
Perhepalvelut Ruorin arvot näkyvät muun muassa tiimimme panostamisessa laadukkaaseen valmennukseen ja tukiperhesuhteiden luomiseen sekä sitoutumisena tukiperheisiimme ja toimintaamme ohjaaviin lakeihin sekä sopimuksiin. Tukiperhetoimintaa ohjaa myönteisen tunnistamisen ja osallisuuden viitekehykset. Tavoitteena on, että lapsille muodostuisi kannatteleva ihmissuhde. Tukiperhevalmennuksessa tukiperheitä ohjataan toimimaan myönteisen tunnistamisen ja osallisuuden viitekehysten hengessä. Tukiperheitä valmennetaan avoimeen vuorovaikutukseen, lapsen kohtaamiseen sekä tuottamaan osallisuuden kokemuksia tukiviikonloppujen aikana. Haluamme luoda sekä tukiperheisiin, että tilaajiin ja muihin yhteistyökumppaneihin luottamuksellisen suhteen. Keskustelemme avoimesti yhteistyökumppaneiden kanssa asiakkaille sopivista palveluista ja niiden oikea-aikaisuudesta. Tiimimme on innovatiivinen ja kehittämismyönteinen, haluamme rohkeasti uudistaa toimintatapojamme palvelun laadun parantamiseksi. Kehittääksemme palveluamme, keräämme säännöllisesti palautetta hyvinvointialueilta, tukiperheiltä sekä tukiperheissä käyviltä lapsilta ja heidän vanhemmiltaan.
- **Asiakasmäärät:** 95 asiakaspaikkaa
- **Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan:** Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Satakunnan hyvinvointialue, Kanta-Hämeen hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- **Omavalvontasuunnitelman päiväys:** 1.12.2025 ja versiomerkinnot: 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty palveluvastaava Katja Seppälä yhdessä palvelujohtaja Hanna Seppälän 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. Omavalvontasuunnitelman tarkastaminen on aikataulutettu tiimeissä vuosikelloon ja tiimipalavereiden muistioihin.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä Perhepalvelut Ruorin verkkosivuilla sekä Perhepalvelut Ruori Kaarinan yksikössä, Yhteistalon aulassa kansiossa tulosteena.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Perhepalvelut Ruorin sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Asiakkuus Perhepalvelut Ruorin palveluissa alkaa, kun hyvinvointialueen työntekijä ottaa yhteyttä palveluyksikköön tai paikkatiedusteluun ja myöntää Perhepalvelut Ruorin tuottamaa palvelua asiakkaalle. Perhepalvelut Ruorin palveluja tuotetaan hyvinvointialueiden kanssa voimassa olevien sopimusten mukaisesti.

Rekrytointi- ja valmennusprosessin aikana tutustumme huolellisesti tukiperheisiimme ja mietimme yhdessä perheiden kanssa millaisiin lasten tarpeisiin he pystyvät parhaiten vastaamaan. Pyrimme tarjoamaan tilaajan pyyntöön lapsen tarpeisiin sopivaa perhettä. Aloituspöytäprosessin aikana pyrimme varmistamaan, että tukiperhe saa mahdollisimman paljon tietoa päätöksensä tueksi. Panostamme huolelliseen lapsen ja perheen yhteen saattamiseen sekä aloitusprosessiin.

Alihankintaa tai ostopalvelua ei ole palvelussa käytössä.

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
Palvelua ei hankita	Mahdollinen	Yhteistyö hyvinvointialueen koordinaattoreiden kanssa, vapaista tukiperheistä tiedottaminen hyvinvointialueille.
Palvelun oikea-aikaisuus	Mahdollinen	Esitietojen perusteella arvioidaan palvelun oikea-aikaisuutta. Tarjoamme palvelua tilanteissa, joissa voidaan vastata lapsen ja asiakkaan tarpeisiin.
Tukiperhepalvelun aloitusprosessi	Mahdollinen	Tukiperheprosessin aloitusvaiheen aikana selvitetään tukiperheen valmiudet ja lapsen tarpeet.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Vastuutyöntekijälle toimitetaan tukiperhepalvelun raportit puitesopimuksessa määriteltyjen ohjeiden mukaisesti. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien mukaan lukien 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.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Katja Seppälä, palveluvastaava, puh. 044-7614164, katja.seppala@perhepalvelutuori.fi.

Perhepalvelut Ruorin Kaarinan toimipisteen turvallisuusvastaava Heli Hytinmäki-Kallio p. 044-7614167 heli.hytinmaki-kallio@perhepalvelutuori.fi ja varavastaava Tanja Back p. 0447631826, tanja.back@perhepalvelutuori.fi

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

Palvelujen jatkuvuutta pyritään varmistamaan niin, että tiimissä on mahdollisimman pysyvät työntekijät. Tukiperhepalvelussa jatkuvuudenhallintaa toteutetaan siten, että tiimin yhteistyö on tiivistä ja läpinäkyvää. Työntekijän sairastumisiin on varauduttu mm. tekemällä työsuunnittelu siten, että toinen työntekijä voi tuurata tai tarvittaessa perua ja siirtää tapaamisia yms. Tukiviikonloput eivät ole vaarassa työntekijöiden sairastapauksissa.

Tukiperheiksi haluavien henkilöiden kanssa keskustellaan jatkuvuuden merkityksestä palvelua tarvitsevien lasten kannalta ja perheitä pyritään tukemaan niin, että palvelu toteutuu. Tukiperhepalvelun luonteeseen kuuluu, että tukiperheviikonloppuja voi peruuntua tai siirtyä tukiperheen sairastumisen vuoksi sopimuksen mukaan ja palvelun alkaessa palvelunsaajille on tiedotettu tästä.

Poikkeusoloissa valmius ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla resursseja, organisoimalla työvoimaa ja toimimalla valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman toimipistekohtaisen ohjeen mukaisesti. Varautumisen taso ja poikkeustilanteissa toiminta on osittain määritelty puitesopimuksissa ja niiden sopimusten osalta noudatetaan sopimusehtoja olosuhteet huomioiden.

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
Kriisitilanteet	Mahdollinen	Yhteistyö ja tiedonvaihto tilaajatahon kanssa, tukitoimet tukiperheille
Tukiperhe tai asiakas vetäytyy toiminnasta	Mahdollinen	Tukityö ja yhteistyö tilaajatahon ja asiakkaan kanssa
Tietoteknisten järjestelmien toimintahäiriöt	Pieni	Tekninen tuki

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

TUKIPERHEPALVELUN LAATULUPAUKSET

- Tukiperhepalvelussa panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora
- Myönteinen tunnistaminen läpäisee kaikki tukiperhepalvelun prosessit
- Tukiperheemme ovat sitoutuneita
- Tukiperhepalvelumme on vaikuttavaa
- Olemme rohkeasti lapsen puolella

Tukiperhetoiminnan laatulupaukset läpileikkaavat koko palvelun. Lapsen osallisuus ja oikeudet pidetään aktiivisesti mielessä ja nostetaan esille esimerkiksi tutustumisvaiheessa sekä neuvotteluissa. Tuemme lapsen osallisuutta kannustamalla perhettä ottamaan lapsen mukaan neuvotteluihin, tukiperhepalvelussa on myös käytössä lapsille Tervetuloa tukiperheeseen –opas. Palvelun tavoitteet sovitaan aloitusneuvottelussa yhdessä perheen sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Tukiperheiden kanssa keskustellaan jo rekrytointivaiheessa siitä, että tukiperhetoiminnassa on kyse pitkään jatkuvasta ihmissuhteesta tukiperheessä käyvän lapsen ja hänen vanhempiansa kanssa. Tukiperhesuhteen keston määrittelee hyvinvointialue.

Tarjoamme tukiperheille laadukkaan valmennuksen, joka luo pohjan koko toiminnalle. Myönteinen tunnistaminen on tukiperhevalmennuksen viitekehyksenä ja tukiperheitä ohjataan toimimaan myönteisen tunnistamisen hengessä. Jokaiselle tukiperheelle nimetään oma tukityöntekijä (sosiaalihoaja). Myönteinen tunnistaminen on myös tärkeä osa tukiperheille tarjottua tukityötä. Tukiperheitä ohjataan ja tuetaan tukiperhetapaamisten riittävään tarkkaan ja tarkoituksenmukaiseen raportointiin. Toimipisteessä on paljon pitkään jatkuneita tukiperhesuhteita ja tukiperhepalvelusta saamamme palaute on ollut positiivista ja palvelu on koettu vaikuttavana. Kaikilta palveluun osallisilta kerätään säännöllisesti palautetta ja toimintaa kehitetään niiden avulla.

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki Perhepalvelut Ruorin työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä siitä, että

työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää uudet työntekijät ko. asioihin ja jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää säännöllisesti tietojaan. Palveluyksiköllä on tiimipalavereita kerran viikossa, mikä mahdollistaa asioista keskustelemisen säännöllisesti. Palveluvastaava arvioi yksikköä koskevat riskit yhteistyössä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä ja käy riskit tiimin kanssa läpi vähintään kerran vuodessa. Äkillisissä riskitilanteissa palveluvastaava on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Asiakasturvallisuuden kannalta huomioitavia asioita ovat esimerkiksi vaitiolovelvollisuus, asianmukainen dokumentointi ja asiakirjojen säilytys tietoturvallisesti sovitulla tavalla organisaation ohjeiden mukaisesti. Työntekijöiden ammattitaito ja tarkka kirjaaminen sekä tiivis yhteistyö tilaajan, tukiperheiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa lisäävät turvallisuutta ja edesauttavat tilanteiden ennakointia.

Palveluissamme käsitellään salassa pidettävää tietoa, jonka suojaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Kaikki sähköpostiyhteydenpito tehdään salatusti ja asiakastietojärjestelmä Nappula täyttää tietoturva vaatimukset. Jos asiakastietoja on tilapäisesti säilytettävä paperisina versioina, ne säilytetään lukitussa kaapissa, lukituissa toimistotiloissa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Epäkohdista, laatu poikkeamista ja riskeistä kerrotaan matalalla kynnyksellä esihenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä ja muista poikkeamista kerätään tietoa Laatuportti-järjestelmään tekemällä poikkeamailmoituksia kaikista läheltä piti-tilanteista sekä tapahtuneista vahingoista. Poikkeamailmoitukset käsitellään tiimeissä palveluvastaavan johdolla. Kaikilla työntekijöillä, esihenkilöillä ja johdolla on velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista Laatuportin kautta. Poikkeama-raportointia on mahdollista tehdä myös nimettömästi. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavassa laissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä tehdä muistutuksen Perhepalvelut Ruorin nettisivujen kautta.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

- Valmius- ja jatkuvuudenhallinnansuunnitelma
- Yksintyöskentelyohje
- Toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle
- Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje
- Kriisiviestintäohje
- Riskienhallintasuunnitelma
- Lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta: ohjeet ja toimintaperiaatteet
- Laatukäsikirja
- Asiakasturvallisuussuunnitelma

Organisaation dokumentointiohjeistu
Lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Tukiperhepalvelun omavalvontasuunnitelma

Tukiperhetoiminnan käsikirja

Perhepalvelut Ruori, Kaarina Valmius- ja jatkuvuudenhallinnansuunnitelman
toimipistekohtainen osio

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Ruori Kaarinan toimipisteen (Luhtikatu 2A, 20780 Kaarina) toimitilat vastaavat Lain sosiaali- ja terveydenhuollon (741/2023) 8§ asettamia vaatimuksia.

Perhepalvelut Ruorin tukiperhepalvelussa toimitaan Perhepalvelut Ruorin Kaarinan toimipisteen toimistotiloissa. Tiloissa työskentelee myös muita Perhepalvelut Ruorin palveluiden työntekijöitä. Toimipisteeseen kuuluu yhteensä 12 rakennusta; alueella on seitsemänpaikkainen lastenkoti Kirre ja kahdeksan asuntoa perhekuntoutuksen asiakkaille. Toimipiste sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien päässä. Toimistotiloihin ei pääse Perhepalvelut Ruorin ulkopuolisia henkilöitä ilman että heitä päästetään työntekijöiden toimesta sisään.

Pääasiassa toimistotiloja käytetään tukiperheiden valmentamiseen, hallinnolliseen työhön, tiimityöskentelyyn ja välilliseen asiakastyöhön. Asiakasneuvotteluja pidetään hyvinvointialueen tiloissa, tukiperheiden sekä asiakkaiden kotona ja Perhepalvelut Ruorin tiloissa Kaarinassa.

Tukiperheviikonloput toteutuvat tukiperheiden omissa kodeissa. Tukiperheiden kodit käydään tarkastamassa palveluun soveltuviksi valmennusprosessin aikana.

Kiinteistöpäällikkö vastaa Perhepalvelut Ruorin kiinteistöihin liittyvästä kokonaisuudesta.

Perhepalvelut Ruori, Kaarinan kiinteistöstä vastaa kiinteistöpäällikkö Simo Lönnroth.

Yhteystiedot: Simo Lönnroth, kiinteistöpäällikkö

Sähköposti: simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi

Puh. (+358) 40 524 0008

Kiinteistöhuollosta vastaa Akseli kiinteistöpalvelut Oy.

Yhteystiedot: (päivystysnro) 02-2752138, virka-aikana 02-2752100.

Kiinteistön korjaustarpeet ilmoitetaan kiinteistöhuollolle tai isommissa korjauksissa kiinteistöpäällikölle arvioitavaksi. Tämän jälkeen arvioidaan kiireellisyys, etsitään soveltuva ammattilaisaho suorittamaan muutostyöt ja sovitaan aikataulusta ja toteutuksesta.

Perhepalvelut Ruori Kaarinan tiloihin on 15.12.2023 terveydensuojelun toimialan toimesta tehty valvontasuunnitelman mukainen tarkastus. Tarkastuksen yhteydessä tehtiin riskiarviointi, jonka perusteella kohteet jaetaan matalan tai korkean riskin kohteisiin. Tarkastuksen perusteella kohde on matalan riskin

kohde. Seuraava suunnitelmallinen tarkastus tehdään kohdetyyppin ja tehdyn kohdekohtaisen riskiarvioinnin perusteella noin kuuden vuoden kuluttua.

Kiinteistöön on 7.7.2025 suoritettu palotarkastus. Pelastusviranomaisen näkemyksen mukaan kohteen turvallisuuskulttuuri on hyvällä tasolla.

Kiinteistössä on 04/2024 suoritettu radonmittaus lapsikylän asunnoissa sekä yhteisissä tiloissa. Arvot olivat normaaleja.

Työpaikkaselvitys on toteutettu yksikössä vuonna 2024 yhteistyössä Terveystalon kanssa.

Perhepalvelut Ruori Kaarinan toimipisteessä on yhteensä kaksi leasingsopimuksella olevaa henkilöautoa, jotka ovat kaikkien palveluiden käytössä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
Palveluvastaava Katja Seppälä, p. 044-7614164, katja.seppala@perhepalveluruori.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, laatu päällikkö/tietosuojavastaava
tietosuojavastaava@perhepalveluruori.fi

Tukiperhepalvelun ajantasainen dokumentaatio toteutetaan Nappula-tietojärjestelmään. Nappulan käyttöoikeudet työntekijä saa Nappulan pääkäyttäjältä. Tukiperhepalvelussa tukiperheet raportoivat tietoturvallisen Väylä-linkin kautta. Henkilökunnalla on käytössään vain niiden asiakkaiden tiedot, joiden kanssa työskennellään. Palveluvastaava huolehtii siitä, että tunnukset poistetaan, kun henkilö ei enää niitä työssään tarvitse.

Tukiperhepalvelussa painotetaan osallistavaa kirjaamista, jolloin asiakas itse osallistuu häntä koskeviin kirjauksiin ja voi halutessaan niitä kommentoida. Tukiperheitä ohjeistetaan kirjaamaan raportit yhdessä lapsen kanssa ja raportoinnissa lapsen on mahdollista hymynaamoin arvioida tukiperheviikonlopun sujumista. Asiakasta koskevat tiedot luovutetaan ainoastaan hyvinvointialueelle.

Jos henkilökunta havaitsee mitä tahansa tietoturvariskejä, on hän välittömästi yhteydessä palveluvastaavaan/palvelujohtajaan sekä tietoturvavastaavaan. Asiakkuuden päättyessä kaikki asiakirjat lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle / omatyöntekijälle sekä tulostetaan asiakirjat ja toimitetaan hyvinvointialueen arkistoon. Asiakirjojen toimittamisesta vastaa tukiperhepalvelussa ohjaajat. Kun hyvinvointialue on vastaanottanut asiakasdokumentaation, poistetaan kaikki asiakkaan tiedot Nappula-järjestelmästä ja niin ikään työpuhelimesta.

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 määriteltujen edellytysten mukaisesti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

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

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhepalvelut Ruori ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

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

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

Perhepalvelut Ruorin tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2025 tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluvastaava Katja Seppälä.

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

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

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja noudattamalla yleisiä ohjeita sekä Perhepalvelut Ruorin ohjeita. Työntekijöillä on omat henkilökohtaiset puhelimet ja kannettavat tietokoneet etätyön mahdollistamiseksi. Vakituksille työntekijöille on tarjolla influenssarokote.

TYKS infektioidentorjuntayksiköstä pyydetään tarvittaessa ohjeita ja konsultaatiota keskitetysti. Asiakkaita ja sidosryhmiä tiedotetaan valtakunnallisista ohjeistuksista, jotka koskevat Perhepalvelut Ruorin toimintaa.

Toimistotilojen siivous toteutuu kaksi kertaa viikossa ja se toteutuu ostopalveluna. Tarvittaessa siivouksien määrää lisätään. Tukiperhepalvelussa tukiperheet huolehtivat lapsen hygieniasta. Tukiperheille maksetaan kulukorvausta, jota on tarkoitus käyttää mm. hygieniakustannuksiin.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Tukiperhepalvelussa lapsen vanhemmat/hoitajat huolehtivat lapsen lääkehoidosta. Tukiperhe huolehtii tukikäyntien aikana lapsen lääkehoidosta lapsen vanhempien antaman ohjeistuksen mukaisesti. Perhepalvelut Ruorin tukiperhetoiminnan työntekijät eivät jaa eivätkä annostele palveluissa olevien lasten lääkkeitä. Kaarinan toimipisteen tukiperhepalvelussa ei ole lääkkeitä eikä työntekijöillä ole lääkkeenantolupaa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Tukiperhepalvelussa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Kaarinan toimistotilojen ensiapuvälineiden päivittämisestä vastaa perhekuntoutuksen ohjaaja Sanna Laine (terveydenhoitaja AMK), sanna.laine@perhepalvelutruori.fi, 044–7614140

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
Yksintyöskentely	Mahdollinen	Yksintyöskentelyohje
Asiakaskohteisiin liikkuminen	Mahdollinen	Riittävä aika siirtymisiin, siirtymien suunnittelu, vireystilan hallinta, auton tarkastus, liikenneturvallisuuden huomiointi
Kodin turvallisuus	Mahdollinen	Valmennuksen aikana käydään tarkastamassa tukiperheen koti, tukityön aikana otetaan puheeksi kodin turvallisuus
Lapsi ei ole tukiperhekuntoinen	Mahdollinen	Esitiedot käydään läpi huolella, yhteinen keskustelu ja lisätietojen hankkiminen, avoin keskustelu ja yhteistyö tukiperheen ja hva:n kanssa

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

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

Perhepalvelut Ruori, Kaarinan tukiperhepalvelun tiimissä työskentelee palveluvastaava (sosionomi AMK), sosiaaliohjaaja (sosionomi AMK) sekä ohjaaja (terveydenhoitaja AMK). Sijaisia ei tiimissä yleensä käytetä, vaan työt jaetaan oman tiimin sisällä. Rekrytointia suunnitellaan asiakas- ja työmäärän mukaan. Akuutissa tilanteessa hyödynnämme muiden palvelujen työntekijöiden osaamista. Tukiperhepalvelussa ei käytetä vuokratyövoimaa tai alihankintaa.

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

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

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

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

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalan korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suositteijoille. Hakijan rikostaustaote tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen 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 tietosuojat
- yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma

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

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

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

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

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

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

Riskienhallinta

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

Riskienhallinnasta vastaavan henkilön nimi: palveluvastaava Katja Seppälä.

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
Osaamisen ylläpito	Merkittävä	Täydennyskoulutukset
Henkilökunnan vaihtuvuus	Mahdollinen	Pitovoimatekijöiden huomioiminen
Työn sisältöjen ja kuormittavuuden epätasapaino	Mahdollinen	Avoin keskustelu ja tarvittaessa tehtävien uudelleenjako
Epidemiat	Mahdollinen	Valmiussuunnitelmat, työterveyden tarjoamat palvelut
Väliaikainen henkilöstövaje	Mahdollinen	Työtehtävien uudelleenjako tarvittaessa

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

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Katja Seppälä, palveluvastaava, p. 044-7614164, katja.seppala@perhepalvelutruori.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa,

omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä

- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo, satu.loippo@omahame.fi

Potilasasiavastaavat Kirsi Vilpa, kirsi.vilpa@omahame.fi ja Tiina Ketola Mäcklin, tiina.ketola-macklin@omahame.fi

SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen Puhelin: 044 707 9132 Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Potilasasiavastaavat: Marketta Varho ja Päivi Pärssinen, Tiina Sianoja (koordinoiva) Puh: 02 627 6078 Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): potilasasiavastaava@sata.fi

VARSINAIS-SUOMEN HYVINVOINTIALUE

Sosiaaliasiavastaava: Puh: 02 313 2399 Puhelinaika: ma-pe klo10-12 ja 13-15

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)

Potilasasiavastaava: Puhelin: 02 313 2399 Puhelinaika: ma-pe klo 8–15.30

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla potilasasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)

Kanteluiden ja muistutusten käsittelystä vastaavat:

palvelujohtaja Hanna Seppälä, p. 044-9021644 hanna.seppala@perhepalvelutruori.fi

palveluvastaava Katja Seppälä, p. 044-7614164 katja.seppala@perhepalvelutruori.fi

Yhdenvertaisuus

Kaikkia tukiperhetoiminnan asiakkaita ja heidän läheisiään kohdellaan arvostaen ja yhdenvertaisesti. Palveluissamme ei tehdä päätöksiä esimerkiksi itsemääräämisoikeuden tai yhteydenpidon rajoittamisesta. Palvelua annetaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän päätöksen perusteella.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laatua. Palautetta kerätään vuosittain sähköisellä lomakkeella, joka huomioidaan kehittämistyössä sekä myös omavalvonnan kehittämisessä. Palautteen pohjalta kehitetään palvelua ja kiinnitetään huomiota esille tulleisiin asioihin.

Asiakasta kuullaan toimintaa suunniteltaessa ja hänen ideansa sekä toiveet otetaan huomioon. Asiakkaan osallisuutta edistetään konkreettisesti siten, että hän on aina mukana tapaamisissa, joissa häntä koskevista asioista päätetään. Asiakas saa lukea häntä koskevat kirjaukset ja pyrkimyksenä on, että tukiperheviikonloppujen raportointi tehtäisiin lapsen kanssa yhdessä ja hän saisi tuoda kirjauksiin myös omia näkemyksiään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perhepalvelut Ruorin työntekijät kohtelevat asiakkaita ja tukiperheitä kunnioittavasti ja asiallisesti, kiinnittävät huomiota tähän sekä reflektioivat omaa toimintaansa. Työntekijät on koulutettu myönteiseen tunnistamiseen, joka on Perhepalvelut Ruorin tukiperhetoiminnan viitekehys. Perhepalvelut Ruorin henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti asiakkaan kohteluun ja dialogisuuteen asiakastyössä. Käytössämme on sisäinen oppimisympäristö, jossa on koulutusmateriaalia, joka kuuluu perehdytykseen ja johon voi aina palata. Dialoginen työote ja asiakkaan kunnioitus ovat toimintamme peruspilareita. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijät ottavat sen esille asianosaisen kanssa ja käsittelevät sitä sensitiivisesti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Perhepalvelut Ruorin kaikkia työntekijät koulutetaan ymmärtämään lapsen oikeuksia ja lapsen osallisuuden kehittäminen on tärkeää Perhepalvelut Ruorin kaikessa toiminnassa.

Tukiperheiden valmennuksessa huomioidaan lasten itsemääräämisoikeus ja käydään läpi mitä se tukiperhetoiminnassa tarkoittaa esimerkiksi arjen rutiineissa ja rakenteissa, lapsen mieltymysten selvittämisessä sekä tavoissa ja tottumuksissa. Aloituspalaverissa käydään nämä samat asiat läpi lapsikohtaisesti, jolla varmistetaan lapsen itsemääräämisoikeutta ja hänen tarpeidensa huomioimista. Tukiperhetoiminnassa lapsen ja hänen vanhempansa toiveet huomioidaan. Toiminnassa keskeistä on avoimuus ja asiakkaan kunnioittaminen. Valmennuksessa puhutaan myös siitä, kuinka lapsen voi ottaa mukaan tukiperhetapaamisen raportointiin. Lapsen yksityisyys huomioidaan jo tukiperheiden valmennuksessa kotikäyntien yhteydessä. Lapsella ei ole välttämättä mahdollisuutta omaan huoneeseen

tukiperheessä, hänellä tulee kuitenkin olla mahdollisuus omaan tilaan tarpeen mukaan. Lapsella tulee olla mahdollisuus peseytyä itsenäisesti ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Tukiperheillä ei ole oikeutta lastensuojelulain 11 luvun mukaisiin lapsen itsemääräämisoikeutta rajaaviin toimenpiteisiin. Aloitusneuvottelussa mietitään yhdessä lapsen perheen ja tukiperheen kanssa toimivia keinoja haastaviin tilanteisiin. Lapsen perhe ja tukiperhe keskustelevat yhdessä kasvatuskäytännöistä. Tukiperheet on valmennettu myönteiseen tunnistamiseen, jolla pyritään ennaltaehkäisemään kärjistyviä tilanteita. Mikäli tukiperheviikonlopun aikana tulee sellaisia haasteita, että sovitut kasvatuskeinot eivät riitä, tuodaan asia viipymättä esille lapsen huoltajille sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, joka arvioi tukiperheviikonloppujen jatkumisen mahdollisuutta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Puitesopimuksen edellyttäessä Perhepalvelut Ruorin työntekijä laatii tukiperhetoiminnan palvelusuunnitelman aloitusneuvottelun jälkeen yhteistyössä asianosaisten kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisissä neuvotteluissa, ja sen päivittämisestä on vastuussa Perhepalvelut Ruorin sosiaaliohjaaja.

Tukiperhetoiminnalle asetetaan tavoitteet aloitusneuvottelussa ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Usein aloitusneuvotteluun osallistuvat lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen sosiaalityöntekijä sekä Perhepalvelut Ruorin työntekijä. Aloitusneuvotteluun osallistuvat ne tahot, jotka lapsen sosiaalityöntekijä näkee tarpeellisena. Tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan ja/ tai neuvottelumuistioihin Nappula-tietojärjestelmään, ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Tukiperhepalvelussa ei tehdä asiakassuunnitelmaa, mutta osallistutaan tapaamiseen, jos lapsen sosiaalityöntekijä näkee sen tarpeellisena. Lapsen sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon ja vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta. Lapsen palvelu tapahtuu aina lapselle nimetyn omatyöntekijän tai lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemän asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakkaalla on Suomessa useita oikeusturvakeinoja, joilla hän voi hakea muutosta viranomaisen päätökseen tai puuttua epäasialliseen kohteluun sosiaalipalveluissa. Ensimmäisistä 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 laatu päällikkö. Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan Ruorin Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus = todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan osallisuuden toteutumattomuus	Mahdollinen	Tervetuloa tukiperheeseen -vihko asiakkaalle, palautteenkeruu ja sen pohjalta toiminnan kehittäminen, tukiperheiden valmennus, ohjaus ja kouluttaminen, raportointi yhdessä lapsen kanssa
Asiakkaan oikeuksien toteutumattomuus tai tietämättömyys oikeuksista	Mahdollinen	Valmennuksessa ohjataan huomioimaan asiakkaan oikeuksista, tervetuloa tukiperheeseen -opas
Asiakkaan äidinkieltä ei huomioida palvelussa	Mahdollinen	Tulkkauspalvelu, sijais- ja tukiperheen kielitaidon huomiointi
Asiakkaan vakaumusta ei huomioida palvelussa	Mahdollinen	Asiakkaan esitietojen ja tukiperheen valmiuksien selvittäminen

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 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. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu 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

Mahdollisten epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumien tietoa hyödynnetään ja käsitellään tiimissä säännöllisesti palveluvastaavan johdolla. Epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi ja toimintatapoja kehitetään palautteiden pohjalta. Palveluvastaava tuo tiimille tiedoksi mahdolliset reklamaatiot tai valvontaviranomaisen ohjeet ja huolehtii siitä, että tiimillä on tiedossa ajantasaiset toimintaohjeet. Omavalvontasuunnitelmaan päivitetään ajantasaiset tiedot.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt selvitetään heti poikkeaman syntyessä tarkastelemalla prosesseja ja toimintamalleja. Palveluiden rakenteissa tarkastellaan säännöllisesti sovittujen toimintatapojen toteutumista ja vaikuttavuutta, ja arviointia tapahtuu esimerkiksi tiimipalavereissa, työnohjauksessa sekä asiakastyössä. Ulkoiset ja sisäiset auditoinnit ovat oleellisia tilaisuuksia arvioida palveluiden kehittämisen tarpeita, ja näiden pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmat. Kehittämistoimet kirjataan esimerkiksi tiimimuistioihin, vuosikelloon ja omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Kehittämistoimista on vastuussa palveluvastaava sekä tiimin työntekijät.

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
Vaikuttamistyö	jatkuva	palvelujohtaja, markkinointi, viestintä, tiimi	palvelujohtaja, markkinointi, viestintä
Tukiperhevalmennuksen kehittäminen	vuosi 2026	tiimi, palveluvastaava, palvelujohtaja	palvelujohtaja, tiimi ja palveluvastaava
Henkilöstön täydennyskoulutukset	jatkuva	tiimi, palveluvastaava, palvelujohtaja	palvelujohtaja, tiimi ja palveluvastaava
Palvelun kehittäminen kysynnän vähentyessä	jatkuva	palvelujohtaja, tiimi, palveluvastaava	palvelujohtaja, tiimi ja palveluvastaava

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä palvelujohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana tiimikokouksia. Laatupäälliköt koostavat kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti palveluiden johtotiimeihin käsiteltäväksi sekä kvartaaleittain palveluliiketoiminnan johtotiimiin. Puolivuositteittain poikkeamia seurataan johtoryhmätasolla osana johdon katselmusta. Riskien laatua ja määrää seurataan sekä laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan Ruorin johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja puutteiden korjaamisesta vastaa kukin työryhmän jäsen omalta osaltaan ja viimekädessä siitä vastaa yksikön vastuhenkilö. Yksikön esihenkilö laatii neljän kuukauden välein selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista Perhepalvelut Ruorin julkisille omavalvonnan sivuille. Laatupäälliköt ja viestintätiimi toimivat esihenkilön tukena tässä. Palvelujohtaja vastaa oman palvelunsa osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuiksi.