

Omavalvontaohjelma

Laatijat	Laatupäälliköt Jaana Kivinen ja Sonja Valovaara-Annola
Päivitetty	12.11.2025
Hyväksymisajankohta	19.11.2025 SOS-lapsikyläsäätiön johtoryhmä
Omavalvontaohjelma tarkistetaan tarpeen mukaan ja vähintään vuosittain. Muutokset tuodaan hyväksyttäväksi johtoryhmään.	
Seuraava tarkastusajankohta	Viimeistään 11/2026

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	3
2.1 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
2.2 Omavalvonnan toimeenpano	5
3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	6
4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, asiakkaiden yhdenvertaisuus ja laatu	6
4.1 Palvelujen saatavuus	6
4.2 Palvelujen jatkuvuus	7
4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	8
4.4 Asiakkaiden yhdenvertaisuus palveluissa	10
4.5 Palvelun sisällön omavalvonta	13
4.6 Asiakasturvallisuus	13
4.7 Henkilöstö	14
4.8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	16
5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	17
6 Omavalvontaohjelman seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	18

1 Johdanto

Omavalvontaohjelma on laadittu Perhepalvelut Ruorissa vastaamaan lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) vaatimuksia omavalvonnan kokonaisuutta koskien. Tämä omavalvontaohjelma on Perhepalvelut Ruorin omavalvonnan kokonaisuutta kuvaava ja ohjaava dokumentti. Perhepalvelut Ruori Oy on suomalainen yhteiskunnallinen yritys ja 100 % SOS-lapsikyläsäätiö sr:n omistama.

Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Perusidea on yksikölle laaditussa kirjallisessa omavalvontasuunnitelmassa, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omavalvontasuunnitelmat pidetään julkisesti nähtävillä ja niiden tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan Perhepalvelut Ruorissa vuosittain yksikkökohtaisesti, pohjautuen Valviran sosiaalihuollon omavalvontaa koskeviin ohjeistuksiin.

Tämä omavalvontaohjelma kokoaa yhteen organisaatiotason tiedot siitä, miten Perhepalvelut Ruorissa varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen, tehtyjen sopimusten noudattaminen, palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus, sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan ja miten näistä toimenpiteistä julkaistaan tietoa.

Omavalvontaohjelman ovat laatineet laatupäälliköt. Se on hyväksytty ennen käyttöönottoa SOS-lapsikyläsäätiön johtoryhmässä.

Omavalvontaohjelman laatimisen tukena on käytetty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen asiakirjapohjaa, Valviran ja Aluehallintoviraston (1.1.2026 alkaen Lupa- ja valvontaviraston) ohjeistuksia sekä Perhepalvelut Ruorin muita aihetta koskevia ohjeistuksia, kuten Laatukäsikirjaa. Omavalvontaohjelma kattaa Perhepalvelut Ruorin palvelutuotannon ja siihen kuuluvat alihankkijat, jotka osallistuvat suoraan asiakastyöhön.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Palveluiden tuottamisessa noudatetaan lakia. Toimintaa ohjaava pääasiallinen lainsäädäntö:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)

- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta (190/2019)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Asiakastietolaki (703/2023)
- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)

Tehtävien lainmukaisuuden hoitamisen varmistamiseen kuuluu kattava perehdytys, joka sisältää muun muassa kaikille asiakastyötä tekeville seuraavat sähköiset lastensuojelun asiakastyön perehdytyskoulutukset: Dokumentointi lastensuojelussa, Lastensuojelussa työskentelevän ilmoitusvelvollisuus, Asiakasturvallisuuden perusteet ja Lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta. Perhepalvelut Ruorissa on käytössä SHQS-laatuohjelma, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden käyttöön tarkoitettu johtamista ja prosessien jatkuvaa kehittämistä tukeva laatujohtamisen työkalu. SHQS-laatuohjelma koostuu arviointikriteeristöstä, jossa on huomioitu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä, valtakunnallisia suosituksia ja hyviä käytäntöjä.

2.1 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Tarjoamme lapsille, nuorille ja perheille laadukkaita ja vaikuttavia lastensuojelupalveluita laaja-alaisesti Suomessa. Tavoitteenamme on, että jokainen lapsi ja nuori saa tarvitsemansa tuen ja ympäristön kasvaakseen mahdollisuuksiensa mittoihin. Perhehoidossa tarjoamme kodinomaisen ympäristön lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin. Lisäksi varmistamme hyvän jälkihuoltopalvelun nuorelle. Kuljemme nuoren rinnalla palvelupolullamme aina koulutukseen ja työllistymiseen asti. Laitoshoidossa keskitymme tarjoamaan turvallista ja kuntouttavaa ympärivuorokautista palvelua haastavissa elämäntilanteissa olevilla lapsilla ja nuorilla.

Tarjoamme lastensuojelupalveluita laajalla valikoimalla, joten pystymme tukemaan asiakasta joko kevyemmän tai vahvemman tuen piiriin tarpeiden muuttuessa palvelupolullamme. Teemme yhteistyötä SOS-lapsikyläsäätöön ehkäisevän työn kanssa ja otamme yhteistyössä vaikuttavuutta lisääviä työmenetelmiä käyttöön. Viemme systemaattisesti yhtiöstä tietoa säätiölle vaikuttamistyön pohjaksi. Rakennamme systemaattisesti kumppanuutta hyvinvointialueiden kanssa.

Perhepalvelut Ruorin arvot ovat:

Rohkeus

Tavoittelemme kaikessa positiivista vuorovaikutusta, toisten kunnioitusta ja kaikkiin tilanteisiin tulemistä myönteisin mahdollinen tulkinta edellä. Siten meille rohkeus on sitä, että kuljemme rinnalla, kuuntelemme ja opimme sekä avoimin mielin kehitämme uutta kasvaaksemme ammattilaisina ja organisaationa.



Valmiiden vastausten odottamisen sijaan kannustamme rohkeasti toisiamme ongelmanratkaisuun sekä avun ja sparrin pyytämiseen ja antamiseen matalalla kynnyksellä.

Sitoutuminen

Meillä on yhteinen strategia ja tavoitteet, joiden eteen teemme töitä joka päivä. Rakennamme siltoja kohti hedelmällistä yhteistyötä, ollen yhdessä ylpeitä kaikesta siitä, mitä saamme jatkuvasti aikaan. Haluamme korostaa yhteiseen maaliin pelaamista. Pidämme lupauksemme ja pyrimme pitkäjänteisiin suhteisiin kaikkien sidosryhmiemme kanssa.

Luottamus

Olemme luottamuksen arvoisia. Otamme vastuuta omista tavoitteista ja tekemisistä ja viemme suunnitelmat nopeasti toteutukseen. Toimintaamme ohjaa läpinäkyvyys ja laatu. Kunnioitamme kaikkia ihmisiä ja rakennamme työllämme siltoja ihmisten ja yhteisöiden 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. Vastuullisuuden lisäksi toimintatapojamme kuvaa aktiivinen ratkaisukeskeisyys, myynnillisuus, oma-aloitteisuus ja yhteistyö.

Vaikuttavuus

Pyrimme saamaan aikaan myönteistä muutosta ihmisten elämässä. Edistämme ratkaisujen löytymistä seuraamalla työmme tuloksia ja kertomalla työmme vaikuttavuudesta läpinäkyvästi. Siten pidämme jatkuvaa kehittymistä tärkeänä ja innostavana, vaikka muutos meitä aika ajoin haastaakin.

2.2 Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano arkityössä perustuu yksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin ja laajemmin organisaatiossa riskienhallinnan, laatupoikkeamien ja asiakasturvallisuuden sekä asiakaspalautteiden suunnitelmallisesta seurannasta, raportoinnista ja korjaavien toimenpiteiden tekemisestä. Yksikkökohtaisesta omavalvonnasta vastaavat esihenkilöt, laatupäälliköt toimivat tarvittaessa esihenkilöiden tukena esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien laatimisessa ja omavalvontaan liittyvissä kysymyksissä.

Keskeiset omavalvonnan toimeenpanoon ja toiminnan lainmukaisuuteen liittyvät organisaation asiakirjat:

1. **Riskienhallintasuunnitelma.** Perustuu vuosittain tehtävään yksikkö- ja organisaatiotason riskikartoitukseen. Kartoituksen perusteella päätettävät toimenpiteet muodostetaan Ruorin johtoryhmässä ja johtotiimissä. Suunnitelma päivitetään vuosittain.
2. **Asiakasturvallisuussuunnitelma.** Kuvaa asiakasturvallisuusjärjestelmän kokonaisuuden. Laatupäälliköt kokoavat ja päivittävät tarvittaessa. Ruorin johtoryhmän vahvistama.
3. **Lapsen suojeleu kaikelta kaltoinkohtelulta – ohjeet ja toimintaperiaatteet.** Kuvaa kaltoinkohteluilta suojelemisen prosessin, toiminnan niissä tilanteissa, joissa epäillään kaltoinkohtelua sekä vastuut ja raportointikäytännöt. Laatupäälliköt kokoavat ja päivittävät tarvittaessa. Ruorin johtoryhmän ja hallituksen vahvistama.

4. **Organisaation lääkehoitosuunnitelma. Ohjausasiakirja.** Määrittelee lääkehoitoon, lääkehoidon turvallisuuteen ja yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin liittyvät tehtävät ja vastuut organisaatiossa eri palveluissa. Laatimisessa mukana laatupäälliköt, sairaanhoidon osaaja palveluista, Ruorin johtoryhmä sekä lääkehoidon kumppanin vastuulääkäri. Ruorin johtoryhmän ja hallituksen vahvistama.
5. **Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.** Määrittelee kriisitilanteisiin varautumista Perhepalvelut Ruorissa. Laatupäälliköt kokoavat ja päivittävät tarvittaessa. Ruorin johtoryhmän ja hallituksen vahvistama.

Asiakirjoja säilytetään organisaation sisäisillä verkkosivuilla, jossa ne ovat henkilöstön saatavilla. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman toimipistekohtainen osio on myös toimipisteissä henkilöstön saatavilla ja nähtävillä. Lisäksi asiakasturvallisuussuunnitelma on asiakkaille nähtävillä toimipisteissä omavalvontasuunnitelmien yhteydessä.

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Perhepalvelut Ruori tuottaa palveluita hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen suorien ostopalvelusopimusten ja puitesopimusten ehtojen mukaisesti. Tavallisesti sopimukset sisältävät esimerkiksi palveluiden tuottamiseen ja laatuun, organisaation jatkuvuuteen ja vastuullisuuteen, myyntiraportointiin ja hinnoitteluun liittyviä ehtoja, joita palvelun tuottamisessa noudatetaan.

Sopimusten mukaisesta palveluntuotannosta vastaavat toimipisteiden esihenkilöt (palveluvastaavat ja laitosten johtajat) ja laajemmassa mittakaavassa heidän esihenkilönsä palvelujohtajat ja palveluliiketoiminnan johtaja. Laatupäälliköt tukevat toimipisteitä sopimusten mukaisessa palveluntuotannossa; niin laatuun kuin palveluiden sisältöön liittyen, palveluliiketoiminnan johtaja sekä palvelujohtajat puolestaan sopimusvelvoitteisiin liittyen. Palveluliiketoiminnan johtaja vastaa palveluiden kokonaisuuden näkökulmasta niiden lainmukaisuudesta ja sopimusten vastaavuudesta.

Sopimusten ehtojen noudattamisen varmistamisessa olennaista on hyvä perehdytys uusien voimaanstuvien puitesopimusten ehtoihin.

4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, asiakkaiden yhdenvertaisuus ja laatu

4.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 4 §, STM: [Sosiaalipalvelujen saatavuus](#)).

Yksityisenä palveluntuottajana Perhepalvelut Ruori tuottaa hyvinvointialueille palveluita ja on näin osaltaan vastaamassa sosiaalihuollon palvelutarpeeseen kullakin hyvinvointialueella. Palvelua tuotetaan

hyvinvointialueiden kanssa voimassa olevien sopimusten mukaisesti ja sopimuksissa voi olla määriteltynä esimerkiksi se, kuinka nopeasti palvelutarpeeseen tulee vastata ja minkälainen saatavuus sopimuskaudella tulee olla.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

Perhepalvelut Ruori tukee omalla toiminnallaan hyvinvointialueen palvelujen jatkuvuutta. Tämä tarkoittaa joustavaa palveluntuotantoa, avointa vuorovaikutusta ja osallistumista asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseen soveltuvassa laajuudessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa tarjotaan Perhepalvelut Ruorista hyvinvointialueelle muita Ruorin palveluita (esimerkiksi siirtymä perhehoidosta laitoshoittoon tai laitosperhekuntoutuksesta kotiin viettävän perhetyön piiriin). Tämä joustava siirtymä palvelusta toiseen ja tällä tavalla lapsen kasvun tukeminen on Perhepalvelut Ruorin (SOS-lapsikyläsäätiö sr -konsernin) strategiassa keskeinen tavoite ja näkyy myös strategiakuvassa (alla) olevassa polussa etenemisessä.



Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakasta koskeva tieto siirretään asiakastietojärjestelmästä hyvinvointialueelle sähköisesti aina kun mahdollista. Keskeistä laadukkaassa palveluntuotannossa on panostaminen henkilöstön osaamiseen ja jatkuvaan kouluttamiseen. Tuotteistettaessa palveluita hyvinvointialueille Perhepalvelut Ruorin tulee noudattaa henkilöstön osaamiseen ja koulutustaustaan liittyviä laatuvaatimuksia.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varaudutaan Ruorissa organisaation Valmius-jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa kuvatuilla tavoilla, toimipistekohtaiset käytännöt kuvataan toimipistekohtaisissa osioissa. Toimipistekohtaisesti esihenkilöt vastaavat siitä, miten lasten hoito ja huolenpito varmistetaan parhaalla mahdollisessa tavalla myös poikkeusoloissa, miten työvoima organisoidaan ja miten resursseja ennakoidaan. Lisäksi Ruorissa on käytössä Toimintaohjeet äkillisen ja ennakoimattoman henkilöstövajeen paikkaamiseksi sekä määriteltynä palvelujen järjestämisen ensisijaisuuden järjestys, joka tukee kriittisten ja ensisijaisten palveluiden turvaamista poikkeusoloissa.

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omaavonnalla varmistetaan laadukkaiden ja turvallisten palveluiden kokonaisuutta, toiminnan riskien säännöllistä arviointia ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Omaavontaohjelman kohdassa 2.2 kuvataan ne asiakirjat, jotka liittyvät keskeisimmin omaavonnan toimeenpanoon, ja siten myös ohjaavat organisaation tasolla palvelujen turvallisuutta ja laatua. Tässä osiossa tarkastellaan vielä tarkemmin riskienhallinnan ja omaavontasuunnitelman laatimisen prosessia.

4.3.1 Riskienhallinta

Perhepalvelut Ruorissa on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan näihin tekijöihin varautumista ja prosesseja riskien hallinnassa. Keskeistä Perhepalvelut Ruorin riskinhallinnassa on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Laatupoikkeamiin on käytössä koko organisaation yhteinen alusta, jonne kaikki työntekijät voivat ilmoittaa havaitsemastaan laatupoikkeamasta. Poikkeamailmoituksen voi tehdä työsuojeluun, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, palo- ja toimitilaturvallisuuteen sekä asiakasprosesseihin liittyen. Lisäksi alustan kautta on mahdollisuus tehdä muistutus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen epäkohtailmoitus.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arvioinnilla pyritään arvioimaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti Ruorin toiminnan riskejä. Strukturoitu riskien arviointi toteutetaan jokaisessa toimipisteessä/palvelussa sekä koko organisaation tasolla vuosittain.

Ruorin toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja heidän toimintaansa ja hyvinvointiinsa liittyviin tekijöihin. Henkilöstöön liittyvien tekijöiden lisäksi olemme tunnistaneet, että Ruorin palveluiden asiakkaina olevat lapset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja heidän kohdallaan riski joutua kaltoin kohdelluksi on keskimääräistä korkeampi. Tämä on ennakoitava riskitekijä. Ruorin palveluissa käsitellään myös arkaluontoista tietoa, jonka suojaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Näiden tekijöiden lisäksi myös toimitiloihin, laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit sekä lääkehoitosuunnitelmaan liittyvien poikkeamien ennakointi on varmistettava.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskejä ja inhimillisiä virheitä on pyritty ennakoimaan myös erilaisilla tarkastuslistoilla. Esimerkiksi asiakaan tulo- ja lähtövaiheeseen on tehty muistilistoja työntekijöille tärkeistä huomioitavista asioista. Samoin asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietosuojan huomioimiseen on olemassa tarkastuslistat. Ennakointi on huomioitu myös henkilöstölle tarjottavissa koulutuksissa ja niiden sisällöissä.

Riskiarviot toteutetaan yksikkökohtaisesti osana omaavontasuunnittelun prosessia. Lisäksi riskiarviointia tehdään osana johtamisjärjestelmää. Näiden pohjalta kootaan laatupäälliköiden toimesta koko organisaation keskeisimmät riskit, joiden pohjalta laaditaan vuosittain päivitettävä riskienhallintasuunnitelma.

Toimipisteissä riskiarviointi toteutetaan yhteistyössä palvelujohtajan, palveluvastaavan, työsuojelun edustuksen sekä henkilöstön kanssa. Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää.

Riskienhallinnan työnjako

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat kaikki Ruorin työntekijät. Turvallisuuden varmistamisessa vastuunjako on kuitenkin tärkeä johdonmukaisuutta ja selkeyttä edesauttava tekijä. Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

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

- Asiakasturvallisuus
- Palo- ja toimitilaturvallisuus
- Työturvallisuus
- Tietoturva ja tietosuoja
- Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus (LSL 48§)
- Muistutus
- Asiakasprosessi

Poikkeamailmoitusten käsittelyvastuu riippuu sekä ilmoituksen tyypistä, että siitä organisaation tasosta, johon ilmoitus liittyy. Pääsääntöisesti ilmoituksen käsittelee esihenkilö tarvittavien henkilöiden, esimerkiksi laatu päällikön tai työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tavoitteena on, että ilmoituksen käsittely tapahtuu viikossa. Toimipisteissä poikkeamailmoituksia käsitellään osana viikoittaisia johtotiimejä. Ruorin johtotiimissä poikkeamailmoituksia seurataan kvartaaleittain ja Ruorin johtoryhmässä puolivuositain.

4.3.2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten omavalvonnalla varmistetaan laadukkaiden ja turvallisten palveluiden kokonaisuutta, toiminnan riskien säännöllistä arviointia ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä toimipiste- ja palvelukohtaisesti. Lisäksi niissä kuvataan, miten asiakaspalautetta seurataan. Omavalvontasuunnitelmissa on myös kuvattava, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluiin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiamestojen toiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan

suunnitteluun. Toimipisteissä on nimetty vastuuhenkilöt eri toiminta-alueille. Lisäksi omavalvontasuunnitelmien laatimisen ja seurannan tukena on Perhepalvelut Ruorin laatupäälliköt.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Perhepalvelut Ruorissa on sovittu, että omavalvontasuunnitelman sisältöä tarkastellaan vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kunkin palvelun toimipisteessä, julkisesti ulkoisilla nettisivuilla ja lisäksi palvelukohtaisesti voidaan sopia muista tavoista saattaa se asiakkaiden luettavaksi. Omavalvonnan seuranta ja kehittämistoimenpiteistä raportoidaan yksikkökohtaisesti 4 kk välein julkisilla nettisivuilla.

4.4 Asiakkaiden yhdenvertaisuus palveluissa

4.4.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan tarve ja Perhepalvelut Ruorin mahdollisuus vastata siihen arvioidaan yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Ruorissa kehitetään työn vaikuttavuuden arviointia ja mittaamista, jotta palvelulle asetettujen tavoitteiden etenemistä ja niiden vaikuttavuutta pystytään seuraamaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Lapsen ja perheen saama palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta tehtyyn palvelukohtaiseen suunnitelmaan.

Sijaishuollossa lapsen asiakassuunnitelman pohjalta lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Perhekuntoutuksessa asiakassuunnitelman pohjalta laaditaan kuntoutussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Avoperhekuntoutuksessa sekä perhetyössä laaditaan asiakassuunnitelman pohjalta joko kuntoutus- tai palvelusuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Tukiperhetoiminnassa sekä ammatillisessa tukihenkilötyössä lapselle laaditaan asiakassuunnitelman pohjalta tukisuhdesuunnitelma, johon työskentelyn tavoitteet pilkotaan ja konkretisoidaan.

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

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. Perhepalvelut Ruorin tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat

lapsi (ikätaason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Ruorin työntekijä.

4.4.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus, rajoitustoimenpiteet ja hyvä kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Heille annetaan arjessa iänmukaisia vastuita liittyen arkiseen päätöksentekoon sekä omaan asiakkuuteensa. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätökset siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Lapsen osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään toteuttamaan, ja neuvottelut rakennetaan lapsesta käsin. Perhepalvelut Ruorissa on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Perhepalvelut Ruorissa koulutetaan kaikkia työntekijöitä ymmärtämään lapsen oikeuksia ja vahvistamaan niiden toteutumista.

Lisäksi Ruorissa toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: Lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä ja osallistuvat mahdollisuuksien mukaan ja ikätasoisesti niiden laatimiseen.

Perhehoito ja laitoshoido

Sijaishuollon laitoshoido on ainoa Perhepalvelut Ruorin palvelu, jossa rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää laajemmin kuin yhteydenpidon rajoittamiseksi, joka on mahdollista laitoshoidon lisäksi myös perhehoidossa. Perhehoidossa ei käytetä muita lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä. Perhehoitajille tarjotaan koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä lapsen, tämän läheisten, että vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

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

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun niiden käyttö on ehdottoman tarpeellista. Lapselle perustellaan aina rajoitustoimien käyttö mahdollisuuksien mukaan jo ennen päätöstä, ja lisäksi tilanne käydään mahdollisimman pian hänen kanssaan läpi. Lisäksi hänelle kerrotaan, miten valitus ja muutoksenhaku ovat mahdollisia.

Asiakkailla tarjotaan myös tietoa esimerkiksi lapsen oikeuksista ja niiden toteuttamisesta, jolloin heille muodostuu käsitys siitä, millaisia toimia heihin on luvallista kohdistaa.

Rajoitustoimenpiteistä ja niiden soveltamisesta löytyy kirjalliset ohjeet Perhepalvelut Ruorin intranetistä.

Perhekuntoutus

Perhekuntoutuksessa ei käytetä rajoittamistoimia. Lapset ja perheet ovat asiakkaina avohuollon tukitoimena eivätkä rajoitustoimenpiteet näin ollen ole mahdollisia. 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. Henkilöstö on ohjeistettu siihen, ettei perhekuntoutuksessa ole luvallista toteuttaa minkäänlaisia toimenpiteitä, joilla itsemääräämisoikeutta rajataan.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköissä on laadittu yhdessä lasten kanssa lain edellyttämä Hyvän kohtelun suunnitelma. Lisäksi Perhepalvelut Ruorissa on laadittu Hyvän kohtelun suunnitelma perhehoitoon ja perhekuntoutukseen. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitetään aina yksikön tilanteen muutosten yhteydessä ja vähintään vuosittain.

4.4.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta säännöllisesti palvelukohtaisten ohjeiden mukaisesti. Asiakaspalautetta kerätään sähköisellä alustalla ja tarvittaessa linkki palautelomakkeeseen voidaan lähettää myös tekstiviestillä tai sähköpostitse.

Asiakaspalautetta seurataan laatupäälliköiden toimesta kuukausittain ja tiimeille toimitetaan palvelussa sovitun mukaisesti koonnit, joiden perusteella suunnitellaan mahdollisia tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja erityisesti niitä palautteita seurataan tarkasti.

Saatua asiakaspalautetta seurataan Ruorin johtotiimissä kvartaaleittain sekä Ruorin johtoryhmässä puolivuositteittain. Kerran vuodessa saaduista palautteista laaditaan koosteet.

4.4.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

Muistutukset ja kantelut sekä niihin tehdyt selvitykset käsitellään aina koko tiimin kanssa. Lisäksi ne käydään yleisellä tasolla läpi palvelukohtaisissa johtotiimeissä jokaisen palvelun kehittämisen parantamiseksi. Palvelujohtajat ja laatupäälliköt ovat mukana teemojen käsittelyssä, sillä niiden pohjalta palveluiden yhteisiä toimintaperiaatteita on mahdollista kehittää entisestään. Seurannan ja raportoinnin tukena ovat johtamisen raportointipohjat.

4.5 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Perhepalvelut Ruorissa toiminnan lähtökohtana on perusajatus, että jokainen maailmaan syntyvä lapsi tarvitsee samankaltaiset perusasiat, jotta hänestä kasvaisi terve, myönteinen ja vastuullinen, toiset huomioiva ihminen. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseseen. 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. Laadullinen tavoite Perhepalvelut Ruorin lastensuojelutyössä on, että lapsen hyvinvointi lisääntyy palvelun aikana.

Toimipistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan tilanne ja käytännöt palvelun sisällön suhteen seuraavien osa-alueiden osalta: ravitsemus, hygieniakäytännöt, terveyden- ja sairaudenhoito, lääkehoito ja ensiapu, monialainen yhteistyö ja alihankinta.

4.6 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää

kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on pitänyt tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Perhepalvelut Ruorilla on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, jota päivitetään aina tarpeen mukaan.

Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset toimitiloihin ja noudatamme tarkastuksessa annettuja ohjeita sekä tarvittaessa konsultoimme heitä. Henkilökunta kertaa alkusammutus- ja ensiaputaitoja säännöllisesti.

Tarvittaessa erikseen tilattava vartija varmistaa henkilöstön turvallisuutta yksikön sisäisissä ja ulkoisissa uhka- ja vaaratilanteissa.

4.7 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Julkisesti esillä pidettävään omavalvontasuunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan poikkeustilanteissa. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Lähtökohtana on mahdollisimman vakituiset sijaiset, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön. Sijaisina käytetään henkilöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Perhepalvelut Ruori noudattaa palveluissaan opiskelijoiden ja työharjoittelijoiden kanssa salassapittoa sekä tietosuojaa ja -turvaan liittyviä asioita samalla tavoin kuten muunkin henkilöstön kanssa. Palveluissa huomioidaan myös, ettei opiskelijat tai työharjoittelijat ole koskaan yksin työvuorossa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

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 vanha. Rekrytoinnissa noudatetaan ”yksi yli yhden” -periaatetta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksiköihin tulevia työskenteleviä opiskelijaharjoittelijoita. Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaa lähiesihenkilö. Perehdytyksessä hyödynnetään Perhepalvelut Ruorin sähköistä oppimisympäristöä Kipparikoulua.

Kaikki esihenkilöinä toimivat ovat vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat: laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma (ja hyvän kohtelun suunnitelma ja lääkehuollon suunnitelma sijaishuollossa), palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi, riskien arvioinnin käytännöt, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus, periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta, tietoturvallisuus ja tietosuoja, organisaation ja yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (1.1.2026 lähtien Lupa- ja valvontavirastolle). Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle.

Laadunhallinnan järjestelmän kautta on mahdollisuus tehdä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen (29§) epäkohtailmoitus.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontajärjestelmillä sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet.

Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisistä laitteista tulee muodostaa kussakin yksikössä rekisteri, jonka avulla seurataan niiden toimintaa sekä mm. päivitystarpeita. Tälle seurantajärjestelmälle nimetään vastuuhenkilö.

Apuvälineiden käyttö on Perhepalvelut Ruorin palveluissa varsin vähäistä. Mikäli apuvälineiden käytölle on tarvetta niin hankintaan, käytön opastukseen ja huolto-ohjeisiin pyydetään asiantuntija-apua esimerkiksi apuvälinelainaamosta.

4.8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojaavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2024) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) annetun lain 77 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Tietojen käsittely Perhepalvelut Ruorissa

Perhepalvelut Ruori toimii lastensuojelupalveluissa henkilötietojen käsittelijänä ja rekisterinpitäjänä toimeksiannon antaneen viranomaisen lukuun. Ruorissa noudatetaan tietojen käsittelyssä sitä mitä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 määrittää.

Perhepalvelut Ruorissa on käytössä sähköiset Kanta-yhteensopivat asiakastietojärjestelmät, johon asiakastiedot ja päivittäisraportointi kirjataan. Asiakastietojärjestelmien palvelimille pääsee vain Ruorin verkkoon liitettyllä koneella. Rekisterin sisältämä palvelin on suojattu palomuurilla ja varmennetekniikalla. Tiedonsiirron päätepiisteet autentikoivat vahvasti toisensa ja siirrettävä tieto salakirjoitetaan.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Käyttäjätunnukseen liitetty rooli määrittää yksittäisen käyttäjän käyttöoikeuden eri toimintoihin. Käyttäjille sallitaan vain työn tekemiseksi välttämättömät toiminnot. Järjestelmä kirjaa käyttäjän ulos määrääjän jälkeen, ellei ohjelmaa käytetä.

Asiakastietojärjestelmien käytön opastus on osa perehdytysohjelmaa. Työtehtävään perehdytykseen yhteydessä käydään läpi tietoturvaan ja henkilötietoihin sekä vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat jokaisen kanssa henkilökohtaisesti.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyssä (703/2023). THL:n määräyksessä (1/2024) sosiaalihuollon asiakasasiakirjat määrittellään puolestaan asiakasasiakirjatyyppit ja rakenteiset tietosisällöt. Se myös edellyttää omavalvontaa kirjaamisen laadusta.

Tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan on selkeät ohjeistukset ja säännöt. Lisäksi Perhepalvelut Ruorissa järjestetään henkilöstölle vuosittain pakollinen tietoturvan ja tietosuojan koulutus. Tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä käsitellään myös dokumentointikoulutusten yhteydessä.

Harjoittelijat perehdytetään samalla tavoin kuin uudet työntekijätkin ja heille painotetaan salassapitovelvollisuuden merkitystä. Lokitietojen seurannan vuoksi harjoittelijat saavat omat käyttäjätunnukset ja salasanat asiakastietojärjestelmään.

Perhepalvelut Ruorissa on laadittu lastensuojelun asiakasrekisteriseloste, joka on nähtävillä ulkoisilla verkkosivuilla.

Tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, tietosuojavastaava@perhepalvelutruori.fi.

5 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja.

Perhepalvelut Ruorissa asiakas- ja työturvallisuuden sekä prosessien laadunmukaisen toteutumisen tilaa seurataan jatkuvasti poikkeamailmoitusten avulla.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemistaan poikkeamista sovitun käytännön mukaisesti yhteiselle alustalle. Tiedot siirtyvät järjestelmän kautta suoraan tiedoksi työntekijän esihenkilölle, jonka velvollisuutena on käsitellä asia mahdollisimman ripeästi ja asiaan kuuluvalla tavalla. Esihenkilö kirjaa poikkeamaraportoinnin lomakkeelle, miten asiaa on selvitetty ja koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Esihenkilö myös arvioi korjaavien toimenpiteiden jälkeisen jäännösriskin.

Korjaavat toimenpiteet

Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation laatupäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojaepäkohdat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagoitua ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat.

Laatupäälliköt seuraavat poikkeamia reaaliaikaisesti, sekä niiden koonteja kuukausittain. Tarvittaessa toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi ja tietoa viedään organisaatiossa eteenpäin. Ruorin johtotiimille raportoidaan poikkeamista kvartaaleittain ja Ruorin johtoryhmälle puolivuositain.

Perhepalvelut Ruori korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta vastaavat kunkin yksikön osalta esihenkilö; palveluvastaavat, laitosten johtajat sekä palvelujohtajat. Vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella tehtyjen toimenpiteiden tietoa jaetaan palvelukohtaisissa johtotiimeissä jokaisen palvelun kehittämisen tukemiseksi. Seurannan ja raportoinnin tukena ovat raportointipohjat.

Hyvinvointialueille poikkeamailmoituksia, niiden käsittelyä sekä tehtyjä toimenpiteitä raportoidaan sopimuksissa sovituin tavoin, esimerkiksi puolivuositain ja akuuteissa tapauksissa välittömästi tai tietyssä asetetussa ajassa. Perhepalvelut Ruorin tai sen alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat, vahingot, vaaratilanteet ja muut vakavat puutteet ilmoitetaan viipymättä hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle, varsinkin jos asiat eivät ole korjaantuneet Ruorin omavalvonnallisin keinoin. Ilmoittamisesta vastaa ensisijaisesti asiasta tiedon saanut esihenkilö tai hänen sijaisensa, ja tarvittaessa yksikössä sovituin tavoin myös muut työntekijät niin, että kiireelliset asiat tulevat ilmoitettua eteenpäin viipymättä huolimatta esimerkiksi loma-ajoista tai poissaoloista.

6 Omavalvontaohjelman seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kuukauden välein. Samassa yhteydessä julkaistaan myös yksikkökohtaisen omavalvonnan seuranta ja kehittämistoimenpiteiden raportointi Perhepalvelut Ruorin julkisilla nettisivuilla.