



**RONIVAARA**

Hyvinvoinnin koti

## **Omavalvontasuunnitelma**

Yksityiset sosiaalipalvelut, hyvinvointi- ja kuntoutuspalvelut

Ruska Laukka - yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja

(Päivitetty 21.12.2025)

## Sisällys

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....</b>                | <b>5</b>  |
| Palveluntuottaja.....                                                                          | 5         |
| Palveluyksikön perustiedot.....                                                                | 5         |
| Päiväys .....                                                                                  | 6         |
| Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                         | 7         |
| Palvelut.....                                                                                  | 7         |
| Toiminta-ajatus ja visio .....                                                                 | 7         |
| Toiminnan tavoitteet.....                                                                      | 8         |
| Strategiat .....                                                                               | 8         |
| Yleistä palveluista ja palveluiden tuottamisesta .....                                         | 9         |
| Asiakasryhmät .....                                                                            | 11        |
| <b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....</b>           | <b>12</b> |
| Omavalvonnan suunnitelman laatiminen ja käyttö.....                                            | 12        |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt .....                        | 12        |
| Omavalvontasuunnitelman seuranta.....                                                          | 13        |
| Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....                                                        | 13        |
| <b>3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....</b>                    | <b>14</b> |
| Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....                                                     | 14        |
| Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....                                                      | 15        |
| Tiedonkulku ja yhteistyö .....                                                                 | 16        |
| Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....                                        | 16        |
| Laadunhallinnan käytännöt.....                                                                 | 17        |
| Työyhteisön käytännöt ja seuranta .....                                                        | 17        |
| Turvallisuus.....                                                                              | 17        |
| Turvallisuusyhteistyö ja viranomaisvaatimukset .....                                           | 18        |
| Toimitilat ja välineet.....                                                                    | 18        |
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                                      | 20        |
| Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                                                  | 22        |
| Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt .....                                       | 24        |
| Ravitsemus .....                                                                               | 24        |
| Terveysten- ja sairaanhoito.....                                                               | 25        |
| Lääkehoitosuunnitelma .....                                                                    | 25        |
| Lääkinnälliset laitteet .....                                                                  | 25        |
| Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... | 25        |
| Työyhteisö ja työhyvinvointi .....                                                             | 25        |

**Ruska Laukka Ky**  
omavalvontasuunnitelma

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Työturvallisuus .....                                                                      | 25        |
| Henkilöstöressurssit ja organisointi.....                                                  | 25        |
| Rekrytointi ja perehdytys .....                                                            | 26        |
| Osaamisen kehittäminen.....                                                                | 26        |
| Henkilöstöriskit.....                                                                      | 26        |
| Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman oikeuksien varmistaminen .....         | 26        |
| Riskienhallintaprosessi .....                                                              | 30        |
| Tunnistetut riskit ja todennäköisyydet .....                                               | 31        |
| Poikkeamien ja reklamaatioiden käsittely.....                                              | 32        |
| Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....                                                    | 32        |
| Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                      | 33        |
| <b>4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....</b> | <b>34</b> |
| Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....                             | 34        |
| Riskien ja epäkohtien raportointi tilaajalle .....                                         | 34        |
| Epäkohtien ilmoittaminen valvontalain 29 § mukaisesti .....                                | 35        |
| Henkilöstön ilmoitusmenettelyt.....                                                        | 35        |
| Muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet .....                                            | 35        |
| Henkilöstön ohjeistus ja tiedottaminen .....                                               | 35        |
| Omavalvonnassa havaittujen epäkohtien korjaaminen.....                                     | 35        |
| Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitus ja raportointi.....                                   | 35        |
| Epäkohta- ja haittatapahtumien käsittely ja oppiminen.....                                 | 36        |
| Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....                                                   | 36        |
| Tunnistaminen ja ilmoittaminen .....                                                       | 36        |
| Tutkintaprosessi .....                                                                     | 36        |
| Syyllistämätön kulttuuri ja henkilöstön tuki.....                                          | 37        |
| Oppiminen ja kehittäminen .....                                                            | 37        |
| Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....                                             | 37        |
| Epäkohtailmoitusten, haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten hyödyntäminen .....              | 37        |
| Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....                                  | 37        |
| Palautekanavat ja henkilöstön tietoisuus .....                                             | 37        |
| Säännöllinen palaute ja reklamaatiot .....                                                 | 38        |
| Asiakaspalautteen käsittely.....                                                           | 38        |
| Viranomaisohjaus ja päätösten huomioiminen .....                                           | 39        |
| Yhteenvetojen laadinta ja seuranta .....                                                   | 39        |
| Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....                                   | 39        |
| Kehittämistoimenpiteisiin ryhtyminen.....                                                  | 39        |

**Ruska Laukka Ky**  
omavalvontasuunnitelma

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Vaikutusten arviointi .....                                                                   | 40        |
| Toimenpiteiden kirjaaminen .....                                                              | 40        |
| Vastuut ja aikataulu.....                                                                     | 40        |
| Seuranta ja arviointi .....                                                                   | 40        |
| Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta | 40        |
| <b>5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....</b>                                          | <b>41</b> |
| Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....                                      | 41        |
| Laadun ja turvallisuuden seurannan menetelmät ja mittarit .....                               | 41        |
| Raportointi laadun ja turvallisuuden seurannasta .....                                        | 41        |
| Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen .....                       | 42        |
| Riskienhallinnan seuranta ja arviointi .....                                                  | 42        |
| Raportointi riskienhallinnan toteutumisesta .....                                             | 42        |
| Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....                             | 43        |

**Omavalvontasuunnitelmaan liittyvät dokumentit**

- Palvelukuvaukset ja toimintasuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Henkilöstösuunnitelma
- Henkilöstön perehdytysuunnitelma
- Henkilöstön koulutussuunnitelma
- Pelastus- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma liitteineen
- Rekisteriseloste- ja tietoturvaseloste
  - Tietosuojaseloste hevospalveluasiakasrekisteri
  - Tietosuojaseloste laskutusasiakas
  - Tietosuojaseloste sotepalvelut
  - Tietosuojaseloste henkilöstö
- Kameravalvonnan tietosuojaseloste
- Henkilötietojen käsittelytoiminnan kuvaus
- Tietoturva vaatimusten selvitys
- Sosiaalipedagogisen toiminnan laatukäsikirja
- Yleinen koko toiminnan kattava turvallisuusasiakirja liitteineen
  - Hevospalveluiden turvallisuusasiakirja
  - Maastoratsastuspalveluiden turvallisuusasiakirja
  - Sosiaalipedagogisen hevos- ja eläintoiminnan turvallisuusasiakirja
  - Ratsastus- ja hevostoimintatuntien turvallisuusasiakirja
  - Maastoreitit ja piha-alueet kartat
- Tallin huolto- ja kunnossapitosuunnitelma
- Maneesin huolto- ja kunnossapitosuunnitelma
- Rekisteriseloste
- Koko toiminnan kattava laatukäsikirja
- Hevosten hyvinvointi- ja terveydenhuoltosuunnitelma
- Tallin ja alkutuotannon omavalvontasuunnitelma

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

---

|           |                                                            |                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Nimi:     | <b>Ruska Laukka Ky</b>                                     | Y-tunnus: 2081158-0                                              |
| Osoite:   | Meskusvaarantie 79b                                        | 93800 Kuusamo                                                    |
| puh:      | +358 40 5300 636                                           | e-mail: <a href="mailto:info@ronivaara.fi">info@ronivaara.fi</a> |
| www-sivut | <a href="http://www.ruskalaukka.fi">www.ruskalaukka.fi</a> | <a href="http://www.ronivaara.fi">www.ronivaara.fi</a>           |

### Rekisteröity palveluala

Yksityiset sosiaalialan palvelut

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot ja palvelualueet

Ilmoituksenvarainen toiminta

OID-koodi 1.2.246.10.208115 80.10.0

Yrityksellä on voimassa oleva Valviran tekemä päätös sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisista avopalveluiden tuottamisesta sekä Pohjois-Pohjanmaan että Lapin hyvinvointialueilla.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle yrityksellä on voimassa olevat luvat ja mahdollisuus tuottaa palveluita seuraaviin kuntiin: Alaveska, Haapajärvi, Haapavesi, Hailuoto, Ii, Kalajoki, Kemijärvi, Kempele, Kuusamo, Kärsämäki, Liminka, Lumijoki, Merijärvi, Muhos, Nivala, Oulainen, Oulu, Pudasjärvi, Pyhäjoki, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Raahen, Reisjärvi, Sievi, Siikajoki, Siikalatva, Taivalkoski, Tyrnävä, Utajärvi, Vaala, Ylivieska.

Lapin hyvinvointialueelle yrityksellä on voimassa olevat luvat ja mahdollisuus tuottaa palveluita seuraaviin kuntiin: Salla, Kemijärvi, Ranua, Posio

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Ruska Laukan sote- ja kuntoutumista tukevia palveluita, hevospalvelujen omavalvontasuunnitelma on kuvattu erillisessä dokumentissa.

### Palveluyksikön perustiedot

---

|           |                                                            |                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Nimi:     | <b>Ruska Laukka Ky</b>                                     | Y-tunnus: 2081158-0                                              |
| Osoite:   | Meskusvaarantie 79b                                        | 93800 Kuusamo                                                    |
| Kunta:    | Kuusamo                                                    |                                                                  |
| puh:      | +358 40 5300 636                                           | e-mail: <a href="mailto:info@ronivaara.fi">info@ronivaara.fi</a> |
| www-sivut | <a href="http://www.ruskalaukka.fi">www.ruskalaukka.fi</a> | <a href="http://www.ronivaara.fi">www.ronivaara.fi</a>           |

### Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja vastualueet

|                                           |                                                                |                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| Kaisa Varanka, palvelupäällikkö           | <a href="mailto:kaisa@ruskalaukka.fi">kaisa@ruskalaukka.fi</a> | +358 44 0199 691 |
| Satu Turkka, sosiaalipalveluiden vastaava | <a href="mailto:info@ronivaara.fi">info@ronivaara.fi</a>       | +358 40 5300 636 |
| Sanna Kallunki, toimitusjohtaja           | <a href="mailto:sanna@ruskalaukka.fi">sanna@ruskalaukka.fi</a> | +358 40 7303 574 |

## Palvelupisteet

---

Palveluyksikölle on rekisteröity kaksi palvelupistettä Valviran antaman ohjeen mukaan. Molemmissa palvelupisteissä tuotetaan täysin samat palvelut, täysin samoin resurssein, toista palvelupistettä käytetään satunnaisesti tarvittaessa.

Soteriin rekisteröidyt palvelut tuotetaan Ruska Laukka Ronivaara palvelupisteestä pääasiassa asiakkaiden kotiin ja elinpiiriin.

Ruska Laukka Keskustan palvelupiste on vain satunnaisessa käytössä asiakastapaamisissa, jos se käyttö on perusteltua. Vuokrattava tila ei ole säännöllisessä ja jatkuvassa käytössä, sinne ei sovita säännöllisesti asiakastapaamisia vaan sitä käytetään satunnaisesti.

### Palvelupiste: Ruska Laukka Ronivaara

---

|             |                                                            |                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Nimi:       | <b>Ruska Laukka Ronivaara</b>                              | Y-tunnus: 2081158-0                                              |
| OID-Tunnus: | <b>1.2.246.10.20811580.10.1</b>                            |                                                                  |
| Osoite:     | Meskusvaarantie 79b                                        | 93800 Kuusamo                                                    |
| Kunta:      | Kuusamo                                                    |                                                                  |
| puh:        | +358 40 5300 636                                           | e-mail: <a href="mailto:info@ronivaara.fi">info@ronivaara.fi</a> |
| www-sivut   | <a href="http://www.ruskalaukka.fi">www.ruskalaukka.fi</a> | <a href="http://www.ronivaara.fi">www.ronivaara.fi</a>           |

### Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja vastualueet

|                                           |                                                                |                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| Kaisa Varanka, palvelupäällikkö           | <a href="mailto:kaisa@ruskalaukka.fi">kaisa@ruskalaukka.fi</a> | +358 44 0199 691 |
| Satu Turkka, sosiaalipalveluiden vastaava | <a href="mailto:info@ronivaara.fi">info@ronivaara.fi</a>       | +358 40 5300 636 |

### Palvelupiste Ruska Laukka Keskusta

---

|             |                                                            |                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Nimi:       | <b>Ruska Laukka Keskusta</b>                               | Y-tunnus: 2081158-0                                              |
| OID-Tunnus: | <b>1.2.246.10.20811580.10.51</b>                           |                                                                  |
| Osoite:     | Ouluntaival 2                                              | 9300 Kuusamo                                                     |
| Kunta:      | Kuusamo                                                    |                                                                  |
| puh:        | +358 40 5300 636                                           | e-mail: <a href="mailto:info@ronivaara.fi">info@ronivaara.fi</a> |
| www-sivut   | <a href="http://www.ruskalaukka.fi">www.ruskalaukka.fi</a> | <a href="http://www.ronivaara.fi">www.ronivaara.fi</a>           |

### Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja vastualueet

|                                           |                                                                |                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| Kaisa Varanka, palvelupäällikkö           | <a href="mailto:kaisa@ruskalaukka.fi">kaisa@ruskalaukka.fi</a> | +358 44 0199 691 |
| Satu Turkka, sosiaalipalveluiden vastaava | <a href="mailto:info@ronivaara.fi">info@ronivaara.fi</a>       | +358 40 5300 636 |

## Päiväys

---

Viimeisin versio 2.01. Päivitetty 21.10.2025.  
Kaisa Varanka, Sanna Kallunki ja Satu Turkka

## Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

---

### Palvelut

---

Yksityiset sosiaalipalvelut, hyvinvointia ja kuntoutumista tukevien palveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

#### Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan

- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Lapin hyvinvointialue

Asiakkaana on myös muita hyvinvointialueita, joille palvelut tuotetaan yllä mainituilla alueilla.

#### Asiakaspaikkamäärä

Vaihtelee kysynnän ja käytettävissä olevien resurssien mukaan alueittain.

#### Alihankinta ja ostopalvelut

Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti omana työnä tilaajalle. Hyvinvointia tukevia palveluita voidaan tuottaa suoraan yksityisille. Palvelua ei tuoteta alihankintana muille toimijoille.

Tarvittaessa sosiaalityöntekijä Marko Remahl ja psykologin Pauliina Tuomivaara resurssit hankitaan alihankintana. Yritys vastaa palvelun laadusta.

#### Palvelun tuottamisen ympäristöt

Palveluita tuotetaan yrityksen tiloissa, asiakkaan kotona ja elinpiirissä asiakkaan toteutussuunnitelman mukaan. Palveluja voidaan tuottaa sekä läsnä olevana, etäpalveluna sekä näiden yhdistelmänä hyväksytyn suunnitelman mukaan.

## Toiminta-ajatus ja visio

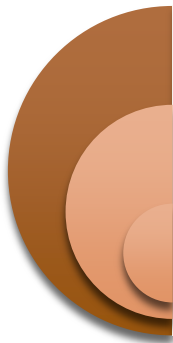
---

Toiminta-ajatuksemme on vahvistaa asiakkaiden ja perheiden toimintakykyä ja hyvinvointia tarjoamalla laadukkaita, asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia palveluja. Tavoitteena on tukea kuntoutumista ja itsenäistä elämää, ehkäistä syrjäytymistä sekä vastata alueellisiin asiakastarpeisiin.

Tarjoamme monipuolisia hyvinvointia edistäviä palveluja sekä perhetyön ja lastensuojelun palveluja, jotka perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Ruska Laukka Ky:n tavoitteena on tuottaa laaja-alainen palveluvalikoima, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tarpeisiin.

Toiminnallisuus ja eläinavusteisuus luovat ainutlaatuisen ja vaikuttavan kuntoutusympäristön niin asiakkaan kotona kuin yrityksen toimintaympäristöissä. Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet ja vastuullisuus, jotka koskevat sekä ihmisten että eläinten hyvinvointia.

Työskentelyn lähtökohtana on kunkin henkilön ja hänen perheensä yksilölliset tarpeet sekä vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen. Toiminnan keskiössä ovat toiminnallisuus, talliyhteisö ja sen jäsenet.



## Visio

Vahva ja vastuullinen alueellinen yksityinen sosiaalipalveluiden tuottaja, joka tunnetaan innovatiivisista ratkaisuista, korkeasta laadusta ja sitoutumisesta asiakastyytyväisyyteen.

### Toiminnan tavoitteet

Tämä yhdistelmä tavoitteita ohjaa toimintaamme ja varmistaa, että palvelumme täyttävät sekä asiakkaiden, että viranomaisten vaatimukset.

1. **Laadukkaat ja asiakaslähtöiset sosiaalipalvelut:** Tarjoamme laadukkaita, laaja-alaisia, asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia yksityisiä sosiaalipalveluita, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia ja itsenäistä elämää sekä vastaavat alueellisiin tarpeisiin.
2. **Vaikuttavat toiminnalliset - ja eläinavusteiset kuntoutuspalvelut:** Hyödynnämme toiminnallisia ja eläinavusteisia menetelmiä sekä rauhoittavaa ympäristöä osana kuntoutusprosessia. Eläinavusteinen työskentely tukee mielenterveyttä, keskittymiskykyä ja sosiaalisia taitoja.
3. **Laadukkaat hyvinvointia tukevat harrastepalvelut:** Tuotamme laadukkaita ja asiakaslähtöisiä hyvinvointia tukevia harrastepalveluita sekä yksityisiä sosiaalipalveluita, kuten perhetyön ja lastensuojelun palveluita, jotka tukevat asiakkaidemme kokonaisvaltaista hyvinvointia.

**Eettisesti kestävä ja vastuullinen toiminta:** Toimintamme perustuu ihmisten ja eläinten hyvinvointiin ja eettisiin periaatteisiin. Varmistamme, että sekä asiakkaat että eläimet kokevat olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. Tavoitteenamme on olla vahva ja vastuullinen yksityinen sosiaalipalveluiden tuottaja, joka tunnetaan innovatiivisista palveluratkaisuistaan, korkeasta laadustaan ja sitoutumisestaan asiakastyytyväisyyteen.

### Strategiat

- **Asiakaslähtöisyys:** Keskitymme vahvasti asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin ja tarjoamme tarpeisiin vastaavia, joustavia palveluratkaisuja.
- **Laadukkaat palvelut:** Varmistamme palveluidemme korkean laadun ammattitaitoisella henkilöstöllä ja jatkuvalla kehityksellä.
- **Vastuullinen toiminta**
  - Korostuu päivittäisessä toiminnassa ja yhteiskunnallisissa valinnoissa.
  - Osallistumme heikommassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistämiseen.
  - Kannamme vastuuta työntekijöidemme hyvinvoinnista
  - Huolehdimme asiakkaiden pitkäjänteisestä kuntouttamisesta
- **Paikallisuus:** Hyödynnämme paikallista tuntemusta ja verkostoja palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa.
- **Digitaaliset ratkaisut:** Hyödynnämme digitaalisia ratkaisuja palveluiden tehokkuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi.

**Ruska Laukka Ky**  
omavalvontasuunnitelma

Liiketoiminnassamme korostuu vastuullisuus sekä päivittäisessä toiminnassa, että yhteiskunnallisissa valinnoissa. Käytännössä vastuunkanto näkyy sekä liiketoiminnan toteuttamisessa, jokapäiväisissä valinnoissa ja liiketoiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.

Perusliiketoiminnan toteuttamisen lisäksi yrityksen tavoitteena on osallistua yhteiskuntavastuullisesti heikommassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistämiseen. Yritys kantaa myös korostuneesti vastuuta kaikkien työntekijöidensä hyvinvoinnista ja sitoutuu pitkäjänteisesti kaikkien työntekijöiden kuntouttamiseen.

| Arvot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Toimintaperiaatteet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Paikallisuus</li><li>• Eettisyys sekä yhteiskunnallinen ja sosiaalinen vastuu</li><li>• Yhteisöllisyys ja perhekeskeisyys</li><li>• Vastuullisuus</li><li>• Monipuolisuus, yksilölliset palvelut</li><li>• Ainutlaatuisuus</li><li>• Eettisyys</li><li>• Suvaitsevaisuus</li><li>• Arvostava kohtaaminen</li><li>• Ammattimainen toiminta ja korkea laatu</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Yksilöllisyys</li><li>• Ratkaisukeskeisyys</li><li>• Dialogisuus</li><li>• Asiakslähtöisyys</li><li>• Yhteisöllisyys ja sosiaalipedagoginen viitekehys</li><li>• Voimavarakeskeisyys</li><li>• Elämyksellisyys</li><li>• Osallisuus ja yhdessä tekeminen</li><li>• Moniammatillinen yhteistyö</li></ul> |

#### **Yleistä palveluista ja palveluiden tuottamisesta**

Tarkempi kuvaus yksityisten sosiaalipalveluiden palveluprosessista ja Avoperhekuntoutuksen palveluprosesseista vaiheineen ja niihin liittyvistä dokumenteista on kuvattu *palvelukuvaus- ja toimintasuunnitelmassa*.

#### **Palvelut ja palvelun tuottamisalueet**

Palvelut tuotetaan Ruska Laukan omassa palveluyksikössä tai asiakkaan kotona. Hevospalvelut ja siihen liittyvät toiminnot, toimintaprosessit on kuvattu tarkemmin laatukäsikirjassamme. Tuotamme palveluita pääasiassa Lapin ja Pohjois-Pohjamaan hyvinvointialueilla, lisäksi asiakkainamme on myös muita hyvinvointialueita.

Palveluiden *palvelukuvaukset ja toimintasuunnitelma* on kuvattu erillisessä dokumentissa.

Alla on listattu kaikki yrityksen tuottamat palvelut hevospalveluita lukuun ottamatta. Hyvinvointia tukevia ohjaus- ja terapiapalveluita voidaan tuottaa myös suoraan asiakkaalle erillisen tehdyn palvelusopimuksen mukaan.

#### **Sosiaalisen ja toiminnallisen kuntoutuksen ja sosiaaliohjauksen palvelut**

Palvelua tuotetaan Koillismaahan alueelle.

- Sosiaalipedagoginen hevostoiminta
- Toiminnallinen kuntoutus
- Eläinavusteinen kuntoutus
- Eläin- ja luontoavusteinen työskentely

- Erityisen tuen asiakkaiden toiminnallinen työskentely

#### Sosiaalihuollon lapsi- ja perhepalvelut

Palvelua tuotetaan Pohjois-Pohjanmaan ja eteläisen Lapin alueelle.

- Perhetyö
- Ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Vaativa ammatillinen tukihenkilö
- Lapsen ja vanhemman tapaamisten valvonta, tuetut tapaamiset ja vaihdot
- Lapsiperheiden kotipalvelu (vain Koillismaan alue)

#### Lastensuojelun avopalvelut

Palvelua tuotetaan Pohjois-Pohjanmaan ja eteläisen Lapin alueelle.

- Tehostettu perhetyö
- Perhekuntoutus kotiin annettuna

#### Lähisuhdeväkivaltatyön palvelut

Palvelua tuotetaan Koillismaan alueella tai etäpalveluna.

- Tuki perhe- ja lähisuhdeväkivallan osapuolille

#### Sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun palvelut

Palvelua tuotetaan Koillismaan alueella.

- Sosiaalihuoltolain mukainen avustajapalvelu
- Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

#### Kasvun tuki, ohjaus ja perheneuvonta

Palvelua tuotetaan Koillismaan alueella tai etäpalveluna.

- Yksilöllinen perheen ja kasvatuksen tuki

#### Muut tukipalvelut

Palvelua tuotetaan Koillismaan alueella.

- Tukisuhdetoiminta ja varhaisen tuen palvelut
- Liikkumista tukevat ja muut palvelut
- Päiväpalvelut
- Kotihoito

#### Yksilölliset ohjaus- ja valmennuspalvelut

Palvelua tuotetaan Koillismaan alueelle tai etäpalveluna.

- Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmennus
- Elintapaohjaus ja valmennus
- Matalan kynnyksen keskusteluapa

#### Terapeuttinen työskentely ja työnohjaus

Palvelua tuotetaan Koillismaan alueelle tai etäpalveluna.

- Ratkaisukeskeinen lyhytterapia
- kognitiivinen lyhytterapia

- Ratkaisukeskeinen työnohjaus

### Asiakasryhmät

---

Palveluita tuotetaan ja kaikille asiakasryhmille lapsille nuorille aikuisille. Ja tuotamme myös harrastepalveluja erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Yksityisiä sosiaalipalveluita tuotetaan hyvinvointialueille.

### Lapset ja nuoret

- Kotona asuvat lapset ja nuoret, jotka ovat syrjäytymisvaarassa
- Varhaiskasvatuksen erityisen tuen tarpeessa olevat lapset
- Päiväkot- ja esikouluikäiset kasvun ja kehityksen tukea tarvitsevat lapset
- Lastensuojelun asiakkaat (palvelukartoituksen laatii lastensuojelu)
- Koulunkäynnin haasteiset, koulupudokkaat
- Lasten ja nuorten harrastus/vapaa-ajan toiminta

### Perheet

- Syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat aikuiset ja perheet
- Erityistä tukea tarvitsevat perheet, tukea arjesta selviytymiseen
- Perhe- ja sosiaalipalvelujen asiakkaat
- Kotipalvelujen tukipalvelujen asiakkaat

### Aikuiset

- Psykkiset ongelmat, päihdeongelmat, neurologiset ongelmat
- Terveystuonon asiakkaat (mm. syömis-, mielennterveys- ja autisminkirjon haasteet)
- Ammatillisen tukipalvelun asiakkaat, joiden tarkoitus on välttää kodin ulkopuolinen sijoitus
- Sosiaalista kuntoutusta tarvitsevat aikuiset
- Kehitysvammaiset, mielennterveyskuntoutujat
- Työssäkäyvät, työnohjauksen asiakkaat jaksamisen haasteiset
- Lyhytterapian asiakkaat

### Yksityiset, yhteisöt ja julkiset toimijat

- Itsemaksavat hyvinvointipalveluiden, terapiapalveluiden ja työnohjauksen asiakkaat
- Hyvinvointialueet
- Yritykset
- KELA, kaupungit, kunnat, hankkeet ja muut julkiset toimijat

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

---

### Omavalvonnan suunnitelman laatiminen ja käyttö

---

Omavalvontasuunnitelma ohjaa yksikön työskentelyä ja on keskeinen osa laadunhallintaa. Sen avulla tunnistamme riskejä ja ehkäisemme niitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto, jolla varmistamme palveluiden turvallisuuden, jatkuvuuden ja laadun.

Jokainen työntekijä noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja vastaa omalta osaltaan sen toteutumisesta. Suunnitelmassa kuvataan, miten seuraamme palvelujen laatua, turvallisuutta ja toteutumista sekä millä periaatteilla korjaamme havaitut puutteet. Suunnitelmaa päivitetään aina, kun ohjeistuksiin tai toimintatapoihin tulee muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan saatavilla ja sen sisältöön perehdytetään kaikki työntekijät. Henkilöstö sitoutetaan sen noudattamiseen osallistamalla heidät suunnitelman laadintaan ja päivitykseen. Päivitykset tehdään reaaliaikaisesti, jotta käytännöt vastaavat aina voimassa olevia lakeja ja vaatimuksia.

Suunnitelma on laadittu esihenkilöiden ja vastuuhenkilöiden yhteistyönä yhdessä henkilöstön kanssa, ja sen ohjeistukset koskevat koko työyhteisöä. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta vastaavat Kaisa Varanka ja Satu Turkka. Omavalvontaan liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä Kaisa Varankaan. Kaikki omavalvontaan liittyvät asiat käsitellään vastuuhenkilöiden kesken ja kirjataan yrityksen salattuun tiedostoon, jota käytetään vuosittain suunnitelman päivittämisen ja kehittämisen tukena.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt

---

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja hyväksymisestä, päivittämisestä vastaavat:

- Satu Turkka [info@ronivaara.fi](mailto:info@ronivaara.fi),
- Kaisa Varanka, [kaisa@ruskalaukka.fi](mailto:kaisa@ruskalaukka.fi)
- Sanna Kallunki [sanna@ruskalaukka.fi](mailto:sanna@ruskalaukka.fi)

Suunnitelmaa päivitetään henkilöstön kanssa vähintään puolivuosittain. Palaverissa varmistetaan, että kaikki työntekijät ovat sisäistäneet sisällön ja tietoisia tehdyistä muutoksista. Päivityksissä huomioidaan palveluissa, laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset sekä henkilöstöltä, asiakkailta, verkostoilta ja läheisiltä saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tarkistetaan myös siihen liittyvien suunnitelmien ajantasaisuus, kuten tietoturva-, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat. Samalla varmistetaan, että muut toimintaa ohjaavat ja lainsäädännön edellyttämät suunnitelmat ovat ajan tasalla.

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

---

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vähintään neljännesvuosittain ja seurannasta laaditaan julkaistava selvitys. Mikäli seurannassa havaitaan muutostarpeita, ne päivitetään suunnitelmaan viipymättä. Suunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään 1 vuoden välein. Aiemmat versiot säilytetään suojatulla palvelimella yrityksen tiedostoarkistossa. Sähköisestä julkaisemisesta vastaa Sanna Kallunki.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tarkistetaan myös yrityksen laatukäsikirja ja siihen liittyvät dokumentit. Päivitysten jälkeen muutokset tiedotetaan henkilöstölle ja asiakkaille.

Henkilöstön kanssa käydään palaverissa säännöllisesti läpi omavalvontaan liittyvät asiat ja prosessit, jotka ovat luonnollinen osa yrityksen arkea. Päivitysten yhteydessä henkilökunta kuittaa lukeneensa ja läpikäyneensä päivitetyn omavalvontasuunnitelman.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

---

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimipisteessä, osoitteessa Meskusvaarantie 79b, Kuusamo sekä verkossa osoitteessa [www.ruskalaukka.fi](http://www.ruskalaukka.fi).

### 3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

---

Riskienhallinta on suunnitelmallista toimintaa, jonka tavoitteena on ehkäistä ja vähentää havaittuja riskejä, epäkohtia ja haittatapahtumia. Se sisältää epäkohtien kirjaamisen, analysoinnin, raportoinnin ja tarvittavien jatkotoimenpiteiden toteuttamisen. Riskit pyritään tunnistamaan selkeästi ja määrittelemään niiden suuruus, seuraukset ja todennäköisyys käyttäen Työturvallisuuskeskuksen lomakkeita. Merkittäviin riskeihin valitaan toimenpiteet riskien madaltamiseksi ja niitä sovelletaan käytännössä arjessa. Riskit arvioidaan jatkuvasti uudelleen tilanteiden muuttuessa ja välittömiin ughiin reagoidaan ripeästi.

Käytössämme on riskienarviointilomake, jonka avulla riskikartoitukset tehdään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa. Tällöin tunnistetaan riskit, arvioidaan niiden taso, sovitaan korjaustoimenpiteistä, aikatauluista ja vastuuhenkilöistä. Toimenpiteiden edistymistä seurataan säännöllisesti kuukausipalavereissa.

Kaikki poikkeamat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään ensin johtoryhmän kokouksessa ja sen jälkeen säännöllisissä kuukausikokouksissa kehittämistoimenpiteitä varten. Poikkeamat voivat tulla asiakkaalta, omaiselta, henkilöstöltä, hyvinvointialueen työntekijältä tai muulta yhteistyötaholta, ja vastuu riskienhallinnan kattavuudesta kuuluu palveluntuottajalle.

Kotiin vietävissä palveluissa huomioidaan yksintyöskentelyyn liittyvät riskit. Työntekijöille järjestetään työturvallisuuskoulutus, perehdytys ja käytännön ohjeet turvallisuuden varmistamiseksi. Asiakkaan ensitapaamiset toteutetaan yrityksen tiloissa tai sosiaalityöntekijän kanssa, asiakastapaamisten riskit arvioidaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Käytössä on työpuhelimet hälytyksiä varten, ja työntekijöitä rohkaistaan tekemään poikkeamailmoituksia pienistäkin tilanteista. Työnohjaus, täydennyskoulutus ja työaikojen räätälöinti tukevat työn turvallisuutta ja jaksamista.

Johto varmistaa resurssit omavalvontaan, ja esihenkilöt vastaavat henkilöstön perehdyttämisestä, avoimen ilmapiirin luomisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta. Henkilöstön velvollisuus on seurata omaa työtään, tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja vaaratilanteet sekä huolehtia omasta työkyvystään. Sama koskee myös alihankkijoita, opiskelijoita ja pitkään poissa olleita työntekijöitä. Opiskelijoita ei käytetä sopimusperusteisten palveluiden tuotannossa.

#### Palvelujen saatavuuden varmistaminen

---

Yritys pystyy turvaamaan perustehtäviensä toteutumisen myös poikkeustilanteissa. Joissakin tilanteissa, kuten työntekijöiden liikkumisen rajoituksissa tai pakottavassa kotona pysymisen tarpeessa, palvelujen tuottaminen voi vaikeutua, koska kaikkia työntekijöitä ei ole mahdollista korvata kerralla.

Esimerkiksi tietoliikenneongelmat eivät kuitenkaan lamaannuta palvelua, sillä kirjaukset voidaan tehdä käsin ja viestintä hoitaa vaihtoehtoisin välinein. Esihenkilöt päivystävät tarvittaessa ympäri vuorokauden.

Laajojen, koko yhteiskuntaa koskevien poikkeustilanteiden riski on epätodennäköinen, mutta niiden seuraukset olisivat merkittävät. Varaudumme tähän ennakoimalla ja seuraamalla viranomaistiedotteita.

**Ruska Laukka Ky**  
omavalvontasuunnitelma

**Palveluita ja hoitoon pääsyä koskevat riskit**

| <b>Riskitekijä<br/>(0 Vähäinen - suuri 5)</b>                        | <b>Todennäköisyys<br/>Vaikutus</b> | <b>Mahdolliset seuraukset</b>                                       | <b>Ehkäisevät toimenpiteet</b>                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>resurssien riittävyys</b><br>äkilliset muutokset<br>henkilöstössä | 2<br>5                             | Palvelua joudutaan<br>tuottamaan hetki<br>sijaisjärjestelyillä      | henkilöstötarpeen ennakointi,<br>arviointi ja rekrytointi                                                                                                     |
| <b>äkillinen palvelun<br/>kysynnän kasvu</b>                         | 1<br>2                             | Uusia asiakkaita ei<br>pystytä resurssisyydestä<br>ottamaan vastaan | Ennakointi, toiminnan suunnittelu, ei<br>voida varautua kovin ennakoivasti<br>äkillisesti lisääntyneeseen<br>palvelutarpeeseen pitämällä<br>resurssia varalta |

**Palvelualan erityiset riskit**

| <b>Riskitekijä<br/>(0 Vähäinen - suuri 5)</b>                                                            | <b>Todennäköisyys<br/>Vaikutus</b> | <b>Mahdolliset seuraukset</b>                                                                         | <b>Ehkäisevät toimenpiteet</b>                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asiakasturvallisuus</b><br>Vaaratilanteet asiakas-<br>työssä, väkivalta,<br>loukkaantumiset           | 1<br>5                             | Asiakkaiden tai henkilöstön<br>loukkaantuminen,<br>oikeudelliset seuraamukset<br>luottamuksen menetys | Riskien arviointi, ohjeistukset,<br>koulutus ja turvallisuussuunnitelmat,<br>koulutus, tapahtumien kirjaaminen<br>ja välitön reagointi                 |
| <b>Tietoturva ja tietosuojat</b><br>Asiakastietojen<br>vahingoittumiset,<br>tietovuodot                  | 2<br>5                             | Salassa pidettävien tietojen<br>vuotaminen, luottamuksen<br>heikkeneminen                             | Tietosuojakäytännöt, salasanat,<br>tietojärjestelmien suojaus,<br>tietojenkäsittelyn ohjeet, salaus,<br>auditoinnit, käyttäjien oikeuksien<br>valvonta |
| <b>Asiakkaan tai<br/>henkilöstön<br/>välinen/riskitilanteet</b><br>(esim. väkivalta,<br>loukkaantuminen) | 1<br>5                             | Vakavat henkilövahingot,<br>oikeudelliset seuraamukset                                                | Tiedotussuunnitelmat,<br>hälytysjärjestelmät,<br>turvallisuuskoulutus, työskentelyn<br>suunnittelu                                                     |

**Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen**

Palvelujen jatkuvuus turvataan tiiviillä yhteistyöllä sekä tilaajan että muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyö varmistetaan yhteisillä toimintamalleilla, yhtenäisillä ohjeilla ja säännöllisellä tiedonkululla.

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen liittyvä yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan avoimella tiedonkululla, suojatulla viestinnällä sekä sovitulla palaverilla. Monialaista yhteistyötä tehdään erityisesti hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystieteiden, erikoissairaanhoidon, varhaiskasvatuksen, koulujen, nuorisotoimen sekä poliisin ja järjestöjen kanssa asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Jatkuvuus varmistetaan lisäksi seuraavin keinoin:

- **Tietoturva ja tietosuoja:** palvelut toteutetaan lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten mukaisesti.
- **Auditoinnit:** vaatimustenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä auditoinneilla.
- **Laadunvalvonta:** palvelujen laatua seurataan järjestelmällisesti, ja toimintaan tehdään tarvittavia parannuksia.
- **Varautuminen:** ylläpidetään varautumissuunnitelmaa poikkeusolojen varalle ja huolehditaan palvelujen jatkuvuudesta häiriötilanteissa.
- **Henkilöstö:** varmistetaan henkilöstön riittävyys, ammattitaito ja työhyvinvointi ennakoivasti.
- **Suunnittelu ja budjetointi:** toiminta suunnitellaan etupainotteisesti taloudellisesti kestäväällä ja kannattavalla tavalla.

Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut keskeytyksettä ja laadukkaasti myös muutostilanteissa ja poikkeusoloissa.

### Tiedonkulku ja yhteistyö

---

Palveluntuottajalla on yksi palvelupiste ja pieni henkilöstö, mikä tekee sisäisestä tiedonvaihdesta luontevaa ja jatkuvaa. Yhteydenpito asiakkaiden verkostoihin ja läheisiin on tiivistä työskentelyn luonteen vuoksi.

Tilaajan kanssa pidetään säännölliset prosessiin kuuluvat palaverit, ja tilaajalle toimitetaan asiakkuuden edetessä tarvittavat dokumentit. Koosteita välitetään verkoston toimijoille tilaajan pyynnöstä.

Monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeiden mukaisesti mm. seuraavien tahojen kanssa:

- sosiaalipalvelut, lastensuojelu, perhepalvelut ja vammaispalvelut
- terveydenhuolto
- poliisi
- koulu ja varhaiskasvatus
- muut palveluntuottajat, kuten perhehoitajat

### Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

---

Yrityksen sosiaalipalveluiden laatu perustuu lainsäädäntöön (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 815/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 ja lastensuojelulaki 417/2007), jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada laadukkaita sosiaalipalveluja. Yritys vastaa siitä, että palvelut toteutuvat sopimusten mukaisesti ja että asiakasturvallisuus huomioidaan kaikessa toiminnassa.

Laadun ja turvallisuuden kehittäminen on jatkuva prosessi, jossa arvioidaan palvelujen tarvetta, saatavuutta ja kehittämistä ennakoivasti. Kehittämistyötä tehdään yhdessä tilaajan, asiakkaiden ja verkoston kanssa. Minimivaatimuksena on, että palvelut täyttävät sekä lainsäädännön että tilaajan kanssa sovitut vaatimukset. Laatupoikkeamia ehkäistään ennakkoinnilla, mutta niiden sattuessa toiminta kehittyy poikkeamien käsittelyn kautta.

#### Laadunhallinnan käytännöt

---

- Henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä tilaajan kanssa, ongelmatilanteet ratkaistaan nopeasti asiakkaan etua painottaen.
- Työntekijät perehdytetään tehtäviinsä ja sopimuksen mukaisiin laatuvaatimuksiin.
- Yrityksellä on kirjalliset palvelukuvaukset ja toimintasuunnitelma, joita päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.
- Työ- ja kirjausohjeet on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa ja niitä päivitetään aina muutostilanteissa.
- Asiakasturvallisuus varmistetaan työtilajärjestelyillä, yksityisyyden suojalla sekä tietoturvalle ja sähköisellä tunnistamisella.
- Yrityksellä on erillinen selvitys ja toimintasuunnitelma etäpalveluiden toteuttamisesta *Etäpalveluiden toimintasuunnitelma*.

#### Työyhteisön käytännöt ja seuranta

---

- Henkilöstö osallistuu työnohjaukseen ja tiimipalaveriin vähintään kuukausittain.
- Työryhmät pitävät palaverit viikoittain.
- Esihenkilöt järjestävät viikoittaisia tai tarvittaessa useampia palaveria ajankohtaisista asioista.
- Kaikista kokouksista laaditaan pöytäkirjat Sharepointiin, johon koko henkilöstöllä on pääsy.
- Laadunhallintaan liittyvä riskikartoitus ja kehittämissuunnitelma tehdään vuosittain henkilöstön kanssa.
- Laadun toteutumista seurataan jatkuvalla palautteella ja systemaattisella asiakaspalautteen keruulla.

#### Turvallisuus

---

Toimitilojen ympäristö on muokattu mahdollisimman esteettömäksi ja turvalliseksi. Talvisin kulkuväylät hiekoitetaan ja puhdistetaan lumesta riittävän ajoissa.

Mahdolliset kuormittavat tekijät, kuten haastavat asiakkuudet, väkivallan uhka, pyritään tunnistamaan ennakoivasti ja huomioimaan toiminnan suunnittelussa, jotta riskitilanteita voidaan minimoida tai välttää.

Jos työntekijä tai asiakas kohtaa väkivaltaa tai sen uhkaa, tapahtuma kirjataan aina asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiasta ilmoitetaan palvelun laadusta vastaavalle vastuuhenkilölle sekä viranomaiselle, yleensä sosiaalityöntekijälle tai poliisille.

#### Turvallisuusyhteistyö ja viranomaisvaatimukset

---

- Säännölliset palotarkastukset.
- Poistumisteiden selkeä merkitseminen.
- Sammuttimien ja sammutuspeitteiden näkyvä sijoittaminen.
- Työturvallisuuden varmistaminen koulutuksella, ennakoinnilla ja siisteydellä.

Yrityksellä on lisäksi kattavat palvelukohtaiset dokumentit ja suunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden varmistamiseksi. Lista liittyvistä dokumenteista tämän dokumentin alussa sisällysluettelon jälkeen.

- **Palvelukuvaus ja toimintasuunnitelma**  
Sisältää kuvaukset yrityksen palveluista ja prosesseista, asiakkaista ja asiakasryhmistä sekä menetelmistä, erityisosaamisesta, henkilöstöstä ja palveluiden tuottamisesta.
- **Turvallisuusasiakirja**  
Asiakirjassa liitteineen on kuvattu tavallisimmat turvallisuuteen ja toimintaan kuuluvat riskit ja toimintaohjeet sekä erilliset turvallisuusasiakirjat kuluttajapalveluista. Dokumentissa on myös ennakointi sekä reagointiohjeet kirjattu. Asiakirjassa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen liittyvät riskit ja niiden ehkäiseminen. Yleinen turvallisuusasiakirja kattaa kaiken yrityksen toiminnan. Lisäksi yrityksellä on palvelukohtaiset turvallisuusasiakirjat, joissa tarkastellaan ko. palvelun erityispiirteitä ja riskejä. Dokumentteja päivitetään säännöllisesti.
- **Pelastus- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma**  
Sisältää tiedot tiloista, ohjeita henkilö- ja paloturvallisuuteen sekä toiminnan jatkuvuuteen liittyvistä asioista, tilojen ja alueiden pohjapiirrokset ja tiedot sekä selvityksen, kiinteistöiden suojaamisesta ja poistumisteistä.
- **Tallin huolto- ja kunnossapitosuunnitelma**
- **Maneesin huolto- ja kunnossapitosuunnitelma**
- **Turvallisuusasiakirjat palveluista**
- Omavalvonnan raportti
- OiRA raportti

#### Toimitilat ja välineet

---

Yritys toimii pääasiassa sote-asiakkaiden kotona tai Ronivaaran tilalla. Yksityisiä sosiaalipalveluja tuotetaan asiakkaan kotona sekä elinpiirissä, kuten perheen kotona, koulussa, päiväkodissa, arjen ympäristöissä tai harrastuspaikoissa. Toteutamme palvelun asiakkaan tarpeen mukaan, joko asiakkaan omissa tiloissa, tai yrityksen tiloissa. Toimintaympäristömme on yhteisöllinen ja vuorovaikutukseen tukeva, rakennettu kuntoutumista ja hyvinvointia tukevaksi.

### Kotiin vietävien yksityisten sosiaalipalveluiden toteuttamisen ympäristö

Perhetyön ja lastensuojelun avopalveluita tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotiin ja elinpiiriin, kouluun tai harrastapaikkoihin.

Yrityksellä on mahdollisuus käyttää toimintaan hyvin soveltuvia Kuusamon ydinkeskustassa Hotelli Kuusangan Ouluntaival 2 osoitteessa sijaitsevia toimisto- ja kokoontumistiloja tarpeen mukaan palavereihin tai asiakastapaamisiin. Tilat ovat viihtyisät ja kodinomaiset palvelujen tuottamiseen sisustetut.

Tiloja on käytössä kaksi:

- Toimistotila, jossa on tilat myös verkostopalaverien tai asiakastapaamisten pitämiseen. Esteettömässä tilassa on 4 poistumistietä ja tila sijaitsee katutasossa Kuusamon keskustassa hotelli Kuusangan tiloissa, tiloista on myös pääsy WC:hen ja hotellin aamiaishuoneeseen tarvittaessa.
- Viihtyisä kodinomainen kokoontumistila, jossa on mahdollisuus sekä levähtämiseen, ruuanlaittoon että pelailemiseen tai muuhun toiminnalliseen aktiviteettiin. Tiloissa on harrastevälineitä, pelejä, askartelumateriaaleja, leluja ja tekemistä kaikenikäisille perheenjäsenille. Tilassa on 3 poistumistietä ja oma WC.

Tarvittaessa yritys voi lyhytaikaisesti käyttää asiakastapaamisiin myös muita tiloja, kuten tilaajan tiloja tai lyhyeksi ajaksi vuokrattavia tiloja esimerkiksi Lapin alueella.

### Ronivaaran hyvinvointitilan maatila- ja luontoympäristö

Ronivaaran toimitilat on suunniteltu kuntouttavaa toimintaa ajatellen ja sen vaatimuksia vastaaviksi. Ympäristö on turvallinen, rauhallinen ja hyvin ennakoitava. Tilalla ja lähialueilla ei liiku ketään tilan ulkopuolisia henkilöitä. Siisti ja viihtyisä maalaisympäristö on voimaannuttava ympäristö. Toiminta on mahdollista integroida myös osaksi tilan muuta harraste- tai kuntoutustoimintaa. Pihapiiriin voi tutustua osoitteessa <https://www.ruskalaukka.fi/pihapiirin-rakennukset/>

Tilalla on hevostalli oheistiloineen, kaksi asiakastilaa, Vintti ja Verstaas, joita käytetään työskentelytiloina. WC ja sosiaalitilat sijaitsevat tallin yhteydessä. Ronivaaran hyvinvointitila, fyysiset asiakastilat ja oheistilat ja pihapiiri on esitelty tarkemmin osoitteessa <https://www.ruskalaukka.fi/ronivaaran-tila-ja-puitteet/>

Maatilan toimintaympäristö ja työyhteisö on sosiaalipedagogisesta viitekehyksestä toimiva, toimintaa ja kuntoutumista tukeva, yhteisöllinen, osallistava ja vuorovaikutukseen kannustava. Hyvinvointitilalla Ronivaarassa pystymme työskentelemään perinteisten menetelmien lisäksi joko maatila- ja luontoavusteisesti tai eläinavusteisesti hevosien, lampaiden, kanojen, kissojen ja koirien kanssa, asiakkaan tavoitteet huomioiden.

Talli ja koko maalaisympäristö on suunniteltu eläinavusteisia palveluja ajatellen ja sen toiminnallisuuden suunnittelun perusperiaate on ollut tukea kuntoutumista. Koko hevostilan miljö, luonto- ja talliympäristö toimivat eläinavusteisen toiminnan työskentelyyn soveltuvana tilana. Tallilla on oma maneesi ja ratsastuskenttä, jotka ovat vain yrityksen käytössä. Tilan välittömässä läheisyydessä on peltoja, ja monipuoliset hoidetut maastoreitit.

Tallin yhteydessä on alakerrassa sijaitseva ”Tallitupa”, johon tallista on helppo tulla. Tallituvan yhteydessä on myös WC-tila. ”Vintti” on suunniteltu ryhmä- ja kokoontumistilaksi. Se on kodinomaisesti sisustettu tila, jonka edessä on iso viihtyisä terassi. Vinttiin on kulku sekä pihalta että ladon kautta.

**Ruska Laukka Ky**  
omavalvontasuunnitelma

”Verstas” on työtila, jossa tehdään erilaisia kädentaitoja ja askarteluja. Verstaalla sijaitsee myös toimistotila. Verstaalle on kulku talli ladon kautta ja Vintin läpi.

**Toimitiloihin liittyvät riskit**

| <b>Riskitekijä</b><br><b>(0 Vähäinen - suuri 5)</b>                          | <b>Todennäköisyys</b><br><b>Vaikutus</b> | <b>Mahdolliset seuraukset</b>                     | <b>Ehkäisevät toimenpiteet</b>                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sähkö- ja laiteviat</b><br>Ylikuumenemiset,<br>laitteiston toimintahäiriö | 3<br>3                                   | Tietojen menetykset,<br>palveluiden keskeytyminen | Säännöllinen ylläpito, huolto ja<br>varmistusjärjestelmät                           |
| <b>Vesivuodot ja ilmanvaihto</b><br>Vauriot, home tai kosteusongelmat        | 2<br>3                                   | Asiakas- ja<br>henkilöstöturvallisuusriski        | Säännölliset tarkastukset ja<br>kunnossapito                                        |
| <b>turvallisuusuhat</b><br>Tiloissa tapahtuvat<br>vaaratilanteet             | 2<br>5                                   | Terveys- ja turvallisuusriski                     | Turvallisuussuunnitelma,<br>hälytysjärjestelmät,<br>kriisityöskentelyn harjoitukset |

**Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja vastaa asiakastietojen kirjaamisesta ja käsittelystä niihin liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö:

Kaisa Varanka [kaisa@ruskalaukka.fi](mailto:kaisa@ruskalaukka.fi)

Tietosuojavastaava

Kaisa Varanka [kaisa@ruskalaukka.fi](mailto:kaisa@ruskalaukka.fi)

Yritykselle on laadittu tietoturvasuunnitelma, jonka laatimisvelvoite koskee kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia (asiakastietolaki 703/2023, 77 §). Suunnitelma noudattaa THL:n määräyksen 3/2024 vaatimuksia ja sitä päivitetään vuosittain sekä aina, kun viranomaisten tai tilaajien ohjeistukset muuttuvat. Vastuu tietoturvasuunnitelman laadinnasta ja noudattamisesta on yrityksen vastaavalla johtajalla.

Tietoturvasuunnitelma sisältää ohjeistukset tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröidyn informoinnista ja oikeuksista sekä tietoturvaloukkauksien käsittelystä. Se on osa perehdytysohjelmaa ja käsitellään myös tiimikokouksissa aina, kun säädökset tai ohjeet muuttuvat.

Yrityksellä on lisäksi erillinen tietoturvaohjeistus sekä asiakastietojen käsittelyä koskeva rekisteri- ja tietosuojaseloste. Ohjeistus sisältää henkilöstölle laaditut toimintaohjeet henkilötietojen käsittelystä, tietoturvasta ja sen mahdollisista loukkauksista, ja se käydään läpi aina uuden työntekijän perehdytyksessä.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 4 §) mukaan kaikki sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä,

ovat salassa pidettäviä. Asiakirjoja tai niiden kopioita ei saa näyttää, luovuttaa tai antaa sivullisen nähtäväksi millään tavalla, mukaan lukien tekninen käyttöyhteys.

#### Rekisterinpito ja kirjaaminen

- Palvelun tilaaja toimii rekisterinpitäjänä, palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä tilaajan lukuun.
- Asiakkaiden asiakaskirjauksiin liittyvät tietopyynnot osoitetaan tilaajalle.
- Rekisteri- ja tietoturvaselosteessa on ohjeet tietojen tarkistamiseen ja korjaamiseen.
- Asiakaskirjaukset tehdään Nappula-asiakastietojärjestelmään.
- Henkilöstölle on järjestetty kirjaamiskoulutusta, jota jatketaan vuosittain Kanta-palveluihin siirtymisen vuoksi.
- Asiakkuuden alussa asiakkaalle kerrotaan, mitä tietoja kerätään, mihin ne tallennetaan ja mitä tiedoille tapahtuu asiakkuuden päättyessä.
- Poikkeustilanteissa paperimuistiinpanot siirretään sähköiseen järjestelmään viipymättä, minkä jälkeen paperit hävitetään silppurissa.
- Paperiasiakirjoja säilytetään lukitussa tilassa, johon on pääsy vain nimetyillä henkilöillä.

#### Tietojen käyttö ja käyttöoikeudet

- Työntekijällä on oikeus käsitellä vain niitä asiakastietoja, joita hän työtehtävissään tarvitsee. Sama koskee harjoittelijoita ja opiskelijoita.
- Käyttöoikeudet määritellään työntekijäroolituksen mukaan, ja niitä hallinnoi asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä.
- Käyttö edellyttää henkilökohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa sekä salassapitositoumuksen allekirjoittamista.
- Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietojen seurannalla.

#### Henkilöstön osaaminen

- Perehdytyksessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeet.
- Henkilöstö perehtyy tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä järjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.
- Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisen vuoden aikana verkkokurssin *Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle* ja raportoi sen suorittamisesta esihenkilölleen.

### Asiakassuhteen päättyminen

- Asiakirjat toimitetaan tilaajalle sopimuksen mukaisesti ja rekisterinpitäjä vastaa arkistoinnista.
- Hyvinvointialueiden asiakkaiden asiakastietoja ei luovuteta suoraan asiakkaalle, vaan ne toimitetaan vain tilaajalle.
  - Pohteen asiakirjapyynnot voi tehdä osoitteessa <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/asiakirjapyynto/>
- Muiden kuin hyvinvointialueiden asiakkaiden tietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan suostumuksella tai lain sallimissa tilanteissa.

### Tietotekniset laitteet ja järjestelmät

- Käytössä olevat laitteet edellyttävät henkilökohtaisia tunnuksia ja salasanoja.
- MFA-tunnistautuminen otetaan käyttöön järjestelmissä, joissa se on mahdollista.
- Yrityksellä on käytössä salattu sähköposti sekä salatut tallennustilat.
- Laitteissa on virustorjunta, salatut yhteydet sekä säännölliset päivitykset.
- Kannettavissa tietokoneissa käytetään suojakalvoa asiakastilanteissa ja julkisilla paikoilla.
- Laitteiden käyttö ja säilytys ohjeistetaan perehdytyksessä, ja poistot tehdään tietosuojavaatimusten mukaisesti.

### Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

---

#### Nappula-asiakastietojärjestelmä

Yritys käyttää **Myneva Nappula** -asiakastietojärjestelmää (Valviran Astori-rekisteri, luokka A1), joka on suunniteltu sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamiseen ja käsittelyyn. Järjestelmä tukee erityisesti lastensuojelu- ja vammaispalveluiden toimintaa ja raportointia.

- **Varmuuskopiointi:** Myneva vastaa varmuuskopioinnista ja sen säilyttämisestä.
- **Sertifikaatit:** Järjestelmätoimittajalla on ISO 9001, ISO 27001 ja ISO 14001 -sertifikaatit, joita auditoidaan säännöllisesti.
- **Käyttö:** Asiakastapaamiset kirjataan Nappulaan, ja työntekijä näkee vain omat asiakkaansa.
- **Tietojen luovutus:** Kuukausikoosteet ja muut asiakastiedot toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle salatulla sähköpostilla tai postitse. Lähetetyt tiedot poistetaan lähetyksen jälkeen lähettävän työntekijän koneelta ja sähköpostista.
- **Asiakkuuden päättyessä** tiedot poistetaan järjestelmästä tilaajan ohjeiden mukaisesti.
- **Poikkeustilanteissa** kirjaaminen voidaan tehdä manuaalisesti ja tiedot siirretään myöhemmin sähköiseen järjestelmään.

### Etäpalvelut

Yrityksellä on erillinen **etäpalveluiden toimintasuunnitelma**, joka perustuu Lapin hyvinvointialueen ohjeeseen ”*Asiakas- ja potilastietojen käsittely etäyhteyksiä käytettäessä*” (9/2024).

- Etätapaamiset sovitaan aina etukäteen tilaajan ja asiakkaan kanssa. Ne ovat mahdollisia erityisesti vanhempien kanssa työskentelyssä henkilöllisyyden varmistamisen jälkeen. Lapsen ja nuoren kohdalla arvioidaan aina etukäteen osallistumisen soveltuvuus.
- Etäpalveluiden henkilöstöllä on oltava riittävä kokemus, koulutus ja valmiudet etätyöhön. Vastuut ja tehtävät on määritelty selkeästi.
- Etätapaamiset toteutetaan Microsoft Teamsin kautta salatulla yhteydellä. Kutsu lähetetään työntekijän toimesta asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiin, eikä kutsuun saa liittää yksilöityjä asiakastietoja sisältäviä tiedostoja.
- Etätapaamisen aikana:
  - työntekijä pitää kameran päällä vuorovaikutuksen tukemiseksi,
  - tallennus, kuvien ottaminen ja chat-viestien lähettäminen on kielletty,
  - näytön jakaminen on sallittua vain välttämättömän ja tarpeellisen tiedon osalta.
- Asiakkaan toivotaan osallistuvan rauhallisessa tilassa (esim. kuulokkeita käyttäen), mutta asiakas vastaa itse omasta osallistumisympäristöstään.
- Työntekijän velvollisuus on kertoa asiakkaalle tietosuojaan liittyvistä riskeistä ja rajata keskustelu tarvittaessa.
- Poikkeustilanteissa (esim. yhteyden katketessa tai asiakkaan voinnin heikentyessä) noudatetaan yrityksen sisäistä ohjeistusta.

### Valvontakamerat

Tallilla on valvontakameroita tallin piha-alueella, hevosten pihatoissa ja tarvittaessa sairaskarsinassa.

- Kamerrat eivät tallenna kuvaa eikä niitä käytetä asiakastilanteiden seuraamiseen.
- Niiden tarkoitus on huolehtia eläinten hyvinvoinnista silloin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla.
- Valvontakameroista vastaa **Sanna Kallunki**.

### Vastuut

- Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty **1.9.2025**.
- Sen toteutumisesta palveluyksikössä vastaa palvelupäällikkö **Kaisa Varanka**.

### Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

---

Yrityksen henkilöstö noudattaa hyvää hygieniaa sekä yrityksen tiloissa että kotikäynneillä. Tartuntatautien ehkäisyssä korostuvat huolellinen käsihygienia, siisteys ja viranomaisten ohjeiden noudattaminen. Tyypillisimpiä tartuntoja ovat kausi-infektiot.

- Rokotukset ja suojaimet: Henkilöstölle tarjotaan kausi-influenssarokotus ja tarvittaessa muita suojaimia (kasvomaskit, käsineet).
- Ohjeistus: Infektioiden torjuntaohjeet päivitetään ja jaetaan säännöllisesti. Henkilöstö saa niistä koulutusta.
- Infektioyhdyshenkilö: Palvelupäällikkö toimii infektioasioiden yhdyshenkilönä ja tukena.

### Kotikäynnit

- Työntekijät huolehtivat ohjeiden mukaisesta suojautumisesta. Autoissa on käsidesiä ja maskeja, joita tarjotaan myös asiakkaille.
- Asiakastilat siivotaan viikoittain, ja kaikissa tiloissa on käsihuuhteita ja maskeja työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön.
- Asiakkaita ohjataan hygienian ja kodin siisteyden ylläpitämisessä. Ruuanlaitossa ja siivouksessa kiinnitetään erityistä huomiota hygieniaan.

### Hygieniakäytännöt ja siisteys

- Yleinen hygieniataso pidetään korkealla ympäristön viihtyvyyden ja turvallisuuden varmistamiseksi.
- Tarttuvien sairauksien leviämistä estetään käsihygienialla, turvaväleillä sekä suojainten käytöllä tarpeen mukaan.
- Toiminta perustuu aina voimassa oleviin viranomaisohjeisiin.
- Ennakoimalla ja suunnittelemalla voidaan parantaa terveysturvallisuutta ja hygieniaa. Asiakkaita ja henkilökuntaa ohjataan aktiivisesti oikeisiin käytäntöihin.
- Tallin ja oheistilojen hygieniataso varmistetaan säännöllisellä siivouksella, desinfioinneilla ja pyykinhuollolla, joista vastaavat yksikön työntekijät.
- Yrityksessä ei synny tartuntavaarallisia jätteitä. Jätehuollosta on erillinen sopimus paikallisen yrityksen kanssa.

### Ravitsemus

---

Yksikössä ei ole omaa ruokahuoltoa, mutta ruokailu ja retkieväävät voivat olla osa kuntoutusta. Ruokia käsittelevillä työntekijöillä on voimassa oleva hygieniapassi, ja he noudattavat kansallisia ravitsemussuosituksia. Keskusteluissa korostetaan taloudellisuutta sekä monipuolisen ja riittävän ravinnon merkitystä. Retkiruokailuilla on myös elämyksellinen ja yhteisöllisyyttä vahvistava rooli.

Toiminnaassa huomioidaan yksilölliset erityisruokavaliot ja rajoitteet, jotka voivat liittyä allergioihin, fyysisiin syihin, uskonnollisiin tai eettisiin vakaumuksiin sekä erityistilanteisiin, kuten syömishäiriöihin.

### Terveyden- ja sairaanhoito

---

Yksikössä ei toteuteta perusterveydenhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa tai suun terveydenhoitoa. Asiakkaita kuitenkin ohjataan ja tuetaan näihin palveluihin hakeutumisessa esimerkiksi ajanvarauksissa ja vastaanotolla asioinnissa.

Asiakasta tuetaan tarvittaessa myös terveyden edistämisessä ja seurannassa yhteistyössä lähettävän tahon moniammatillisen verkoston kanssa.

### Lääkehoitosuunnitelma

---

Yrityksen tuottamiin palveluihin ei kuulu lääkkeiden jakelua. Asiakkaan hoitava taho vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

### Lääkinnälliset laitteet

---

Palveluntarjoajalla ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita. Asiakkaalla tulee olla mukanaan tarvitsemansa terveydenhuollon laitteet tai tarvikkeet. Hänen, tai esim. hänen avustajansa, tulee myös tarvittaessa osata ohjeistaa niiden käytössä henkilökuntaa

### Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen Työyhteisö ja työhyvinvointi

---

- Pienen työyhteisön vahvuutena on avoin ja välitön ilmapiiri.
- Psykologinen turvallisuus ja ratkaisukeskeinen johtaminen tukevat osallisuutta ja itseohjautuvuutta.
- Työn mielekkyyttä vahvistetaan tarjoamalla hyvinvointi- ja harrastusetuja, työnohjausta (ryhmä- ja yksilö), säännöllisiä palaverieita sekä akuuttien tilanteiden purkumahdollisuuksia.
- Työntekijöiden jaksamista seurataan vuosittaisilla työhyvinvointikyselyillä ja kehityskeskusteluilla sekä jatkuvalla vuoropuhelulla.

### Työturvallisuus

---

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti työnantaja huolehtii työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Tämä sisältää työolosuhteiden arvioinnin ja tarvittaessa yksilölliset työsuojelutoimet. Työturvallisuudesta keskustellaan avoimesti ja riskit käsitellään matalalla kynnyksellä.

### Henkilöstöresurssit ja organisointi

---

- Yrityksessä työskentelee koko- ja osa-aikaisia työntekijöitä, eikä ulkopuolisia sijaisia käytetä. Työntekijät ja esihenkilöt sijaistavat toisiaan tarpeen mukaan.
- Esihenkilöt tekevät asiakastyötä rajoitetusti, jotta johtamistehtäville ja kehittämiselle jää riittävästi aikaa.
- Työtilauksia ei oteta vastaan, jos henkilöstöresurssit eivät riitä.
- Resurssien riittävyyttä arvioidaan viikoittain tiimipalaverissa.

## Rekrytointi ja perehdytys

- Rekrytointia ohjaavat lainsäädäntö ja työehtosopimukset. Uusilta työntekijöiltä edellytetään koulutusta, kokemusta ja soveltuvuutta työtehtäviin.
- Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote (laki 504/2002).
- Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan Terhikistä.
- Uuden työntekijän perehdytys sisältää kattavan dokumentaation, eettiset ohjeet, turvallisuus- ja laatukäsikirjat sekä yrityksen vastuullisuussitoumuksen.
- Opiskelijat perehdytetään samalla tavalla kuin työntekijät ja he kulkevat aina työntekijän mukana asiakkaan luvalla. Heitä ei käytetä työvoimana.

## Osaamisen kehittäminen

- Yrityksessä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma.
- Täydennyskoulutuksissa huomioidaan työn tarpeet ja henkilöstön kiinnostuksen kohteet.
- Työnantaja järjestää säännöllisesti koko henkilöstöä koskevia koulutuksia ja kannustaa työntekijöitä aktiiviseen kouluttautumiseen.

## Henkilöstöriskit

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Tavoitteenamme on, että jokainen työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi ja saa onnistumisen kokemuksia. Tuemme elinikäistä oppimista, kouluttautumista ja työhyvinvointia.

| Riskitekijä<br>(0 Vähäinen - suuri 5)                                                          | Todennäköisyys<br>Vaikutus | Mahdolliset seuraamukset                                                      | Ehkäisevät toimenpiteet                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sairauspoissaolot</b><br>Henkilöstön sairaudet<br>influenssa, väsyminen,<br>loukkaantumiset | 4<br>2                     | Palveluiden keskeytyminen,<br>asiakastytytyvääisyyden<br>heikkeneminen        | Varahenkilöstö ja sijaisjärjestelyt,<br>henkilöstön hyvinvointiprosessit     |
| <b>Työntekijöiden<br/>vaihtuvuus</b><br>Laskee osaamisen ja<br>tunnetta                        | 2<br>5                     | Palveluiden laadun<br>heikkeneminen,<br>henkilöstöresurssien<br>epätasapaino  | Perehdytys, koulutus, motivoiva<br>työympäristö, työhyvinvoinnin<br>ylläpito |
| <b>Puutteellinen<br/>osaaminen</b><br>Osaamistaso ei vastaa<br>työn vaatimuksia                | 2<br>4                     | Virheet palvelujen<br>toteutuksessa, ongelmat<br>asiakkaiden turvallisuudessa | Säännöllinen koulutus ja<br>laadunvalvonta                                   |
| <b>Työturvallisuus</b><br>Ympäristön vaarat työssä                                             | 1<br>5                     | Onnettomuudet,<br>loukkaantumiset                                             | Riskien arviointi,<br>turvallisuuskoulutukset,<br>turvallisuussuunnitelma    |

## Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista ja ohjeista vastaa:

Kaisa Varanka, palvelupäällikkö, [kaisa@ruskalaukka.fi](mailto:kaisa@ruskalaukka.fi)

Hyvinvointialue vastaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Yksityisten järjestämien ja tuottamien sote-palveluiden asiavastaavatoiminnasta vastaa se hyvinvointialue, jonka alueella palvelua annetaan.

### Palvelutarpeen arviointi ja asiakkuuden valmistelu

Hyvinvointialue myöntää asiakkaalle sosiaalipalvelut ja vastaa palvelutarpeen arvioinnista. Tilaaja tiedustelee yrityksen mahdollisuutta toteuttaa arvioinnin mukaista palvelua. Palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas, hänen läheisensä tai lähettävä taho (esim. sosiaalityöntekijä) arvioi yrityksen palvelun soveltuvan asiakkaalle.

### Palvelun toteutussuunnitelma

Ensietietojen ja keskustelun perusteella arvioidaan palvelun sopivuus asiakkaalle. Mikäli palvelu todetaan tarpeelliseksi, laaditaan toteutussuunnitelma yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa aloituspalaverissa. Suunnitelma sisältää mm. tavoitteet, ajankohdan, keston, laajuuden, asiakkaan voimavarat ja verkoston.

Asiakkaan sitoutuminen tavoitteisiin ja osallistuminen suunnitteluun on keskeistä. Läheiset otetaan mukaan tilanteen mukaan. Palvelun tarvetta ja sisältöä arvioidaan jatkuvasti ja suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan tilaajan, asiakkaan ja yrityksen yhteistyönä. Päivitystarpeen voi nostaa esiin kuka tahansa verkostosta.

Asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan on ratkaiseva. Hän voi antaa palautetta missä tahansa asiakkuuden vaiheessa. Palautetta kerätään jatkuvasti, kuukausittain ja koosteiden yhteydessä, ja siihen reagoidaan viipymättä. Myös henkilöstö arvioi työskentelyn vaikuttavuutta osana työtään.

Henkilöstö sitoutuu toteutussuunnitelman noudattamiseen, ja sen etenemistä seurataan tiimipalavereissa. Suunnitelmat ja päivitykset kirjataan Nappula-järjestelmään.

Yksityiset asiakkaat ottavat suoraan yhteyttä palvelupäällikköön, joka kartoittaa palvelutarpeen ja ohjaa tarvittaessa muihin palveluihin. Ostopalveluissa ja alihankinnassa noudatetaan samoja laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden ohjeita kuin omassa toiminnassa. Alihankkijat työskentelevät tiiviissä yhteistyössä palvelupäällikön ja tiimin kanssa, ja käyttävät samoja suojattuja järjestelmiä.

### Suunnittelu ja tavoitteet

Asiakkaan sitoutuminen tavoitteisiin on keskeistä. Lähettävän tahon tekemän palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan asiakkaalle toteutussuunnitelma yhdessä hänen ja läheistensä kanssa. Tavoitteet kirjataan yhteisesti ja niitä tarkennetaan sekä päivitetään tarvittaessa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti, vähintään 1–3 kuukauden välein.

Jos asiakas on sijaishuollossa tai varhaiskasvatuksessa, hyödynnetään jo laadittuja hoito-, asiakas- ja kasvatussuunnitelmia. Yrityksen henkilöstö osallistuu tarvittaessa moniammatillisiin tiimeihin ja neuvotteluihin.

### Yhteistyö ja vastuut

Palvelun suunnittelu ja toteutus tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja verkoston kanssa. Tiedonkulusta ja raportoinnista sovitaan asiakaskohtaisesti tai tilaajan ohjeiden mukaisesti. Jokaisella asiakkaalla on nimetty vastuutyöntekijä, mutta useampi työntekijä voi osallistua esimerkiksi perhetyöhön tai avoperhekuntoutukseen.

### Toteutus

Työskentely perustuu asiakassuunnitelmaan ja sovittuihin tavoitteisiin. palvelun aloitusvaiheessa käydään yhdessä tilaajan kanssa läpi asiakkaan tilanne ja tavoitteet, ja niitä tarkennetaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähipiirin kanssa. Työskentely järjestetään aina rauhallisesti, turvallisesti ja asiakkaan hyvinvointi huomioiden.

### Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toiminta tukee asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi:

- o arjen rytmin, ruokailun, liikunnan ja levon tukemista
- o koulunkäynnin ja osallistumisen vahvistamista
- o perhe- ja sosiaalisen kuntoutuksen kautta arjen hallinnan tukemista
- o toiminnallista yksilö- ja ryhmätyöskentelyä
- o vertaisvuorovaikutusta ja vertaistoimintaa

Tavoitteet sovitaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakkaan ja verkoston kanssa.

### Asiakkaan osallisuus ja palaute

Osallisuus ja yhteisöllisyys ovat toiminnan keskiössä. Asiakkaita kannustetaan palautteen antamiseen suullisesti, kirjallisesti tai kyselyjen kautta. Palautteita kerätään jatkuvasti, vuosittain sekä asiakkuuden päättyessä.

Yksityisten sosiaalipalveluiden asiakkailta palautetta kerätään tiheämmin kiinteänä osana työskentelyä. Palautteisiin reagoidaan nopeasti, ja epäasiallinen kohtelu käsitellään välittömästi.

Asiakkaan kielelliset ja kulttuuriset oikeudet huomioidaan, ja tarvittaessa käytetään tulkkia, tukihenkilöä tai edunvalvojaa.

### Itsemääräämisoikeus ja asiallinen kohtelu

Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen eikä sisällä rajoitustoimia. Asiakkaan mielipiteitä ja toiveita kunnioitetaan aina. Alaikäisen näkemykset selvitetään hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Asiakkaita kohdellaan ilman syrjintää ja heidän vakaumustaan, yksityisyyttään ja ihmisarvoaan kunnioitetaan.

Mahdolliset epäasialliset tilanteet, laatupoikkeamat tai vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle. Tilanteet selvitetään yhdessä asiakkaan, läheisten ja verkoston kanssa ja sovitaan tarvittavat jatkotoimet.

Avohuollon palveluihin ei sisälly pakkokeinoja tai rajoitustoimenpiteitä. Jos asiakkaan tilanne on niin haastava, ettei sitä voida hoitaa avohuollon keinoin, toimitaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti: kiireellisissä tilanteissa otetaan yhteys hätänumeroon tai sosiaalipäivystykseen ja kiireettömissä asioissa sosiaaliviranomaiseen. Näin varmistetaan asiakkaan edun toteutuminen sekä työntekijöiden turvallisuus.

### Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun laadusta tai kohtelusta. Muistutuksen voi tehdä myös edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset käsitellään asianmukaisesti, ja ne toimivat sekä yksilön oikeusturvan varmistamisena että toiminnan kehittämisen välineenä.

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (1–4 viikkoa, tarvittaessa 1–2 kk). Vastauksessa kuvataan tapahtumat, selvitykset, kannanotot ja mahdolliset kehittämistoimet. Yrityksen vastuuhenkilö vastaa kirjallisesta vastauksesta. Muistutukset käsitellään myös tiimipalavereissa, jotta opit viedään käytäntöön.

- Muistutuksen vastaanottaja:  
Kaisa Varanka, kaisa@ruskalaukka.fi
- Sosiaaliasiavastaava Koillismaa ja Oulunkaari, puh. 08 669 0600.  
Puhelinaika ma-pe klo. 9-11
- Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15).

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

| Riskitekijä<br>(0 Vähäinen - suuri 5)                 | Todennäköisyys<br>Vaikutus | Mahdolliset seuraamukset                                                           | Ehkäisevät toimenpiteet                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Työntekijästä johtuva asiakkaan epäasiallinen kohtelu | 1<br>4                     | Epäasiallisen kohtelun riski on epätodennäköinen. Vaikutukset asiakkaalle vakavia. | Riittävä perehdytys, avoin ja kannustava työskulttuuri. Työntekijöiden sitouttaminen yrityksen arvoihin. |

## Riskienhallintaprosessi

---

Riskein hallinnasta ja laadinnasta vastaa toimitusjohtaja yksikön vastuuhenkilöiden kanssa.

Sanna Kallunki, [sanna@ruskalaukka.fi](mailto:sanna@ruskalaukka.fi)

Varaudumme riskeihin seuraavan, selkeän vaiheistuksen mukaisesti. Prosessi käydään läpi vähintään kerran vuodessa ja aina merkittävän muutoksen tai poikkeaman jälkeen.

### 1. Riskien tunnistaminen

- Kartoitetaan toimintaan vaikuttavat häiriöt ja kriittiset tilanteet (asiakastyö, henkilöstö, tietoturva, tilaajaprosessit, talous, toimitilat/ympäristö).
- Lähteet: henkilöstön havainnot, asiakas-/verkostopalaute, poikkeamailmoitukset, auditoinnit.

### 2. Riskien arviointi

- Arvioidaan **todennäköisyys** ja **vaikutus** ja muodostetaan riskitaso.
- Kuvailaan mahdolliset **seuraamukset** ja jo olemassa olevat **kontrollit**.
- Riskejä **ehkäisevät toimet ja hallintakeinot** pyritään ennakoimaan riskianalyyssissa.

### 3. Priorisointi

- Luokitellaan riskit (korkea/keskitaso/matala) ja päätetään käsittelyjärjestys.
- Valitaan käsittelystrategia: **välttäminen**, **pienentäminen**, **siirtäminen** tai **hyväksyminen** perusteluineen.

### 4. Hallintakeinot ja vastuut

- Määritellään konkreettiset toimet (ohjeet, koulutus, tekniset kontrollit, resurssit).
- Nimetään **vastuuhenkilö**, **aikataulu** ja **mittari**/todentamistapa.

### 5. Toimintasuunnitelma ja toteutus

- Koostetaan toimet vuosikelloon (viikkopalaverit → kuukausikooste → puolivuosi-katselmointi).
- Harjoitellaan valmiussuunnitelmia säännöllisesti (esim. häiriöviestintä, tietokatko, turvallisuustilanne).

### 6. Seuranta ja parantaminen

- Seurataan etenemistä riskirekisteristä; päivitetään tilanne palavereissa.
- Arvioidaan toimenpiteiden vaikuttavuus ja suljetaan riskit, kun kriteerit täyttyvät.

### 7. Yhteistyö ja viestintä

- Ylläpidetään suojattua tiedonkulkua tilaajan ja verkoston kanssa; raportoidaan sovitusti.
- Dokumentoidaan päätökset ja jaetaan olennaiset muutokset henkilöstölle.

## Tunnistettut riskit ja todennäköisyydet

### Toiminnan jatkuvuuteen liittyvät riskit ja hallintakeinot

| <b>Riskitekijä<br/>(0 Vähäinen - suuri 5)</b>                                                                                 | <b>Todennäköisyys<br/>Vaikutus</b> | <b>Vaaran tai ongelman<br/>mahdolliset seuraukset</b>                                                                      | <b>Ehkäisevät ja hallintakeinot</b>                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Toimitilojen häiriöt</b><br>Kiinteistöön liittyvät häiriöt, tulipalo, vesi-<br>vahinko, sähkökatkot,<br>muu viat           | 1<br>3                             | Palveluiden keskeytyminen,<br>asiakastyytyväisyyden lasku,<br>mahdolliset<br>turvallisuusuhkat.                            | Säännölliset ylläpidot ja huollot,<br>varautumissuunnitelmat, yhteistyö<br>taloyhtiön ja huoltoyhtiöiden kanssa,<br>varasuunnitelmat etätyöskentelyn ja<br>työskentelypaikkojen muuttamiseen. |
| <b>Tietokone- ja<br/>järjestelmäviat</b><br>Laitteistojen, ohjelmis-<br>tojen tai tietojärjestel-<br>mien viat ja tietomurrot | 2<br>4                             | Asiakkaiden tiedon<br>menetykset, palvelujen<br>häiriöt, tietosuojariskit.                                                 | Säännölliset varmistukset,<br>tietoturvasuunnitelmat,<br>suojausmenetelmät, nopea<br>häiriöpäivystys ja vaihtuvat<br>varmistuspalvelut.                                                       |
| <b>Henkilöstön poissaolot<br/>ja vaihtuvuus</b> Sairaus,<br>onnettomuus,<br>eläköityminen,<br>muutosrekrytointi               | 1<br>3                             | Palvelujen tilaaminen<br>vaikeutuu, kompetenssin<br>heikkeneminen,<br>asiakastyytyväisyyden lasku.                         | Varahenkilöstö ja sijaisjärjestelyt,<br>ennakoivat rekrytoinnit, koulutus ja<br>perehdytys, osaamisen<br>dokumentointi.                                                                       |
| <b>Asiakastiedon,<br/>ohjeiden, raporttien ja<br/>dokumenttien<br/>menetykset</b>                                             | 2<br>5                             | Asiakasturvan<br>heikkeneminen,<br>oikeudelliset riskit,<br>palvelujen laatu heikkenee.                                    | Salasanat ja pääsyvalvonta,<br>tietojärjestelmien suojaukset,<br>varmistukset, säännölliset<br>auditoinnit.                                                                                   |
| <b>Luonnonilmiöt ja muut<br/>tapahtumat</b><br>Myrskyt, tulvat,<br>epidemiat, pandemiat<br>tai muut kriisitilanteet           | 3<br>2                             | Palvelujen keskeytyminen,<br>asiakasvaatimusten<br>toteutumisen heikken-<br>eminen, henkilöstövaje,<br>yhteistyön häiriöt. | Kriisiviestintäsuunnitelma,<br>etätyöskentelyn mahdollistaminen,<br>varapisteet ja resurssivarastot,<br>nopea reagoitakyky.                                                                   |
| <b>Yhteistyö- ja<br/>kumppanuusongelmat</b><br>Lainsäädäntö,<br>päätöksenteko,<br>sopimusmuutokset                            | 1<br>5                             | Toiminnan keskeytyminen,<br>asiakasturvan<br>vaarantuminen, tiedon<br>puute.                                               | Säännölliset yhteistyöpalaverit,<br>sopimusten päivittäminen,<br>yhteistyöverkoston vahvistaminen                                                                                             |

## Poikkeamien ja reklamaatioiden käsittely

---

Toimintamme on vastuullista, eettistä ja läpinäkyvää asiakkaalle sekä tilaajalle. Laatu-poikkeamien dokumentointi toimii yrityksen toiminnan kehittämisen työkaluna. Reklamaatioiden avoin käsittely tiimin ja tilaajan kanssa kehittää palvelua ja laatua.

Keräämme palautetta asiakkailta ja tilaajilta säännöllisesti palaverissa, joissa arvioidaan myös palvelun vaikuttavuutta. Yritys kerää säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä asiakkailta sekä tilaajilta palaverissa ja koosteiden yhteydessä. Kuukausikoosteet toimivat palautteenantovälineenä, jossa asiakkaalta kysytään mielipide palvelusta ja sen vaikuttavuudesta.

### Poikkeaman ja reklamaation käsittelyprosessi

- **Ilmoittaminen:** työntekijän on ilmoitettava välittömästi havaitsemastaan poikkeamasta tai reklamaatiosta palvelupäällikölle.
- **Tutkinta ja toimenpiteet:** palvelupäällikkö selvittää tilanteen, ryhtyy korjaaviin toimiin ja sopii käsittelystä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa tilaaja tiedotetaan viipymättä.
- **Käsittely asiakkaan kanssa:** reklamaatio pyritään käsittelemään heti tai viimeistään seuraavassa tapaamisessa. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella palvelupäällikön kanssa. Jos asia ei ratkea tai on vakava, laaditaan kirjallinen raportti tilaajalle.
- **Tiedottaminen:** kiireellisissä tilanteissa tieto välitetään puhelimitse, suojatulla sähköpostilla tai sosiaalipäivystyksen kautta.
- **Yhteinen käsittely:** kaikki reklamaatiot käsitellään tiimipalaverissa, jossa sovitaan vastuuhenkilö, korjaavat toimet ja seurantakäytännöt.

Reklamaatioiden ja laatu-poikkeamien dokumentointi on osa toiminnan kehittämistä. Avoin käsittely tiimin ja tilaajan kanssa vahvistaa palvelun laatua, vastuullisuutta ja läpinäkyvyyttä.

Laskutukseen liittyvät reklamaatiot selvittää toimitusjohtaja, ja ne pyritään ratkaisemaan nopeasti korjaus- tai hyvityslaskulla.

Kaikki reklamaatiot käsitellään tiimin kesken, yhteisen oppimisen ja kehityksen tukemiseksi. Tiimipalavissa sovitaan aika, jolloin asian eteneminen sekä asian tarkastelu tapahtuu. Korjaavista toimenpiteistä päätetään, nimetään vastuuhenkilö sekä miten asiaa käsitellään, korjaavat toimenpiteet ja miten toimitaan vastaavan asian ehkäisemiseksi jatkossa.

### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

---

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023: 29–30§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan epäkohdista ja niiden uhista, jotka liittyvät asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuudesta on laadittu ohjeet osana omavalvontasuunnitelmaa. Laissa todetaan, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Jos näin ei tapahdu, ilmoittajan tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle.

### Ilmoitusvelvollisuuden käytännöt

- Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä vastuuhenkilölle, jos työssä havaitaan epäkohta, läheltä piti -tilanne tai vaaratilanne.

- Havainnoista keskustellaan välittömästi esihenkilön kanssa ja ne raportoidaan sovitulla tavalla.
- Jos epäkohtaan ei puututa, asiasta ilmoitetaan valvontaviranomaiselle.

Yrityksessä pidetään keskustelun kynnyks matalana. Asioita otetaan puheeksi avoimesti ja kehittäväällä otteella ilman syylistämistä. Keskustelut kirjataan tarvittaessa sille varattuun sähköiseen suojattuun tallennustilaan, johon vastuuhenkilöillä on lukuoikeudet. Tieto välitetään tarvittaessa eteenpäin asianosaisille ja sidosryhmille.

### Erityiset ilmoitusvelvollisuudet

- **Lastensuojeluilmoitus:** työntekijän on viipymättä ilmoitettava hyvinvointialueelle, jos hän saa tietoonsa lapsesta, joka voi tarvita lastensuojelun apua. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös ennakkollisia ilmoituksia ennen lapsen syntymää.
- **Poliisi-ilmoitus:** jos työntekijä saa tietoonsa lapseen kohdistuneen rikosepäilyn (esim. seksuaalirikos tai pahoinpitely), on tehtävä ilmoitus poliisille sekä lastensuojeluilmoitus.
- **Edunvalvontailmoitus:** jos työntekijä havaitsee asiakkaan olevan edunvalvonnan tarpeessa, asiasta on ilmoitettava holhousviranomaisille.

### Ilmoitusvelvollisuuden periaatteet

Ilmoitusvelvollisuus on jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus. Sen avulla turvataan asiakkaiden hyvinvointi ja palveluiden laatu. Varhainen puuttuminen, avoin keskustelukulttuuri ja jatkuva kehittäminen auttavat ehkäisemään riskien toteutumista.

### Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

---

Muuttuvat tilanteet ovat luonnollinen osa yritystoimintaa, ja pitkän uran tehnyt yrittäjä on tottunut ennakoimaan muutoksia ja kohtaamaan haasteita. Tilanteita pyritään ennakoimaan etukäteen, ja niiden realisoituessa reagoidaan nopeasti ja minimoidaan seuraukset. Tavoitteena on turvata palvelun jatkuvuus myös poikkeavissa oloissa ensisijaisesti oman organisaation voimin. Varautumisessa seurataan viranomaisten ohjeistusta ja tiedotteita.

Henkilöstöllä on ensiapu- ja tulensammutustaidot, ja he osaavat toimia hätä- ja poikkeustilanteissa. Työntekijöillä on valmiudet poikkeamien tunnistamiseen ja niistä viestimiseen esihenkilölle. Jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on turvata ydintoiminnot, ylläpitää työkykyä ja minimoida poikkeustilanteiden vaikutukset.

Sairastumistilanteissa työntekijät sijaistavat toisiaan tai tarvittaessa esihenkilö ottaa tehtävät väliaikaisesti hoidettavakseen. Esihenkilön sairastuessa sijaisena toimii toinen vastuuhenkilö tai toimitusjohtaja, jotka ovat ennakolta perehtyneet työvuoroihin ja asiakkuuksien tilanteisiin.

Yrityksellä on erillinen *valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma*, jonka laadinnasta vastaa toimitusjohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa.

Sanna Kallunki, [sanna@ruskalaukka.fi](mailto:sanna@ruskalaukka.fi)

Valmius- ja jatkuvuudenhallintaa toteutetaan yksikkötasolla tunnistamalla riskejä ja analysoimalla niiden vaikutuksia toimitaan. Yritystason riskien kartoitukseen käytetään kahta työkalua:

- **Valmiuden ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma**  
Dokumentissa on kuvattu tarkemmin niihin liittyvät toimenpiteet ja varautuminen.
- **OiRA – vuorovaikutteinen riskinarvioinnin verkkotyökalu**  
THL:n vuorovaikutteinen riskinarvioinnin verkkotyökalu, joka helpottaa riskien arviointia mikro- ja pienyrityksissä.
- **Ruska Laukan riskikartoitus**  
Sisäiseen riskien analysointiin käytetään lomakkeita, jotka kattavat seuraavat aihealueet:
  - Henkilöstö
  - Toimitiloihin liittyvät riskit
  - Palvelualaan liittyvät riskit

Pyrimme varmistamaan palvelun jatkuvuuden myös henkilöstön tai johdon muutostilanteissa ja sairastumisissa. Osa-aikainen työskentely tuo joustoa väliaikaisiin muutoksiin.

Yrityksestä riippumattomiin tekijöihin, kuten tilaajan taloudelliseen tilanteeseen tai poliittiseen päätöksentekoon, emme voi täysin vaikuttaa. Näihin varaudumme ennakoimalla ja ylläpitämällä aktiivista vuoropuhelua tilaajan kanssa. Olemme sitoutuneet toimimaan avoimesti ja yhteistyökykyisesti kaikissa tilanteissa.

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Seuraamme palvelun laatua, turvallisuutta ja lainmukaisuutta jatkuvasti omavalvonnan keinoin. Havaitut epäkohdat, puutteet, riskit ja vaaratapahtumat käsitellään välittömästi ja dokumentoidaan järjestelmällisesti. Menettelyt on kuvattu alla.

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään ensin johtoryhmän kokouksessa ja sen jälkeen säännöllisissä kuukausittaisissa tiimipalavereissa kehittämistoimenpiteitä varten. Havaitun epäkohdan voi välittää myös kirjallisesti osoitteeseen [kaisa@ruskalaukka.fi](mailto:kaisa@ruskalaukka.fi).

Epäkohtien ja puutteiden käsittelystä vastaavat:

Kaisa Varanka [kaisa@ruskalaukka.fi](mailto:kaisa@ruskalaukka.fi)

Sanna Kallunki [sanna@ruskalaukka.fi](mailto:sanna@ruskalaukka.fi)

### Riskien ja epäkohtien raportointi tilaajalle

Keskeisimmät riskit ja palvelun toteutuksessa havaitut poikkeamat raportoidaan palvelun järjestäjälle/tilaajalle viipymättä vastuuhenkilön kautta. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti kirjallisesti (sähköposti tai kirjallinen raportti), ja tarvittaessa myös suullisesti.

Raportointi tapahtuu osana yhteistyöyhteydenpitoa tilaajan kanssa, erikseen tilaajan kanssa sovittu toimintamallin mukaisesti. Vastuuhenkilö kirjaa riskit omavalvontasuunnitelmaan ja ylläpitämänsä sähköiseen seurantatiedostoon.

### Epäkohtien ilmoittaminen valvontalain 29 § mukaisesti

---

Jos toiminnassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, ilmoitamme niistä viipymättä sekä palvelunjärjestäjälle että tarvittaessa valvontaviranomaiselle. Ilmoitus tehdään kirjallisesti ja siitä laaditaan erillinen selvitys. Mikäli kyse on lastensuojelullisesta tilanteesta, tehdään lastensuojeluilmoitus. Rikosepäilyissä tehdään rikosilmoitus. Palveluntuottaja antaa viranomaisille kaikki tarvittavat tiedot avoimesti ja viivyttämättä.

### Henkilöstön ilmoitusmenettelyt

---

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle välittömästi havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhasta (valvontalaki 29 §). Ilmoitus voidaan tehdä suullisesti tai sähköpostitse. Kaikki ilmoitukset kirjataan vastuuhenkilön ylläpitämään sähköiseen tiedostoon, josta ne siirtyvät osaksi omavalvonnan seurantaan.

### Muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet

---

Palveluntuottajalla ja sen henkilöstöllä on velvollisuus tehdä tarvittaessa muita lakisääteisiä ilmoituksia, kuten:

- o lastensuojeluilmoitus (lastensuojelulaki)
- o rikosilmoitus poliisille
- o ilmoitus Tukesille kemikaali- tai turvallisuuspoikkeamista
- o ammattihenkilöiden ilmoitukset Valviralle (esim. potilasturvallisuuteen liittyvät vakavat puutteet)

### Henkilöstön ohjeistus ja tiedottaminen

---

Ilmoitusvelvollisuudesta ja menettelyistä tiedotetaan henkilöstölle perehdytyksen yhteydessä sekä säännöllisesti tiimipalaverissa. Omavalvontasuunnitelma sisältää ajantasaiset ohjeet ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta, ja henkilöstölle järjestetään tarvittaessa koulutusta ilmoitusmenettelyistä. Ilmoittamiskynnystä madalletaan avoimen keskusteluilmapiirin avulla.

### Omavalvonnassa havaittujen epäkohtien korjaaminen

---

Kaikki havaitut epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi tilanteen edellyttämällä tavalla. Niistä laaditaan selvitys, joka sisältää tapahtuman kuvauksen, arvioinnin, tehdyt toimenpiteet ja ennaltaehkäisevät jatkotoimet.

Omavalvonnan seurannasta laaditaan neljännesvuosittain raportti, joka julkaistaan verkkosivuilla ja on nähtävillä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei julkaista.

### Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitus ja raportointi

---

Henkilöstö ilmoittaa vaara- ja haittatapahtumista välittömästi vastuuhenkilölle. Jokaisesta tapahtumasta tehdään erillinen selvitys ja tarvittaessa ilmoitus viranomaisille. Myös asiakas, potilas tai hänen omaisensa/läheisensä voi tehdä ilmoituksen havaitsemastaan vaarasta, haittatapahtumasta tai epäasiallisesta kohtelusta. Heille annetaan selkeät ohjeet, miten

ilmoituksen voi tehdä suoraan palveluntuottajalle tai viranomaisille (sosiaalityöntekijä, AVI, Valvira, oikeusasiamies).

### Epäkohta- ja haittatapahtumien käsittely ja oppiminen

---

Kaikki epäkohtatilanteet, haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään välittömästi. Prosessi sisältää:

- tapahtuman kirjaaminen ja selvityksen laatiminen
- tilanteen ja sen syiden analysointi
- korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttaminen
- tarvittaessa turvallisuusasiakirjojen päivittäminen ja lisäohjeistusten laatiminen
- asian käsittely henkilöstön kanssa (purkukeskustelu henkilökohtaisesti tai ryhmässä)
- henkilöstölle tarvittavan tuen (työnohjaus, keskusteluapu) järjestäminen

Näin varmistetaan, että tilanteista opitaan ja palvelun turvallisuus paranee jatkuvasti.

### Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

---

Palvelun tilaajan tiedonsaantioikeus palveluntuottajan toiminnassa sattuneesta vaaratapahtumasta perustuu Valvontalakiin. Valvontalain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä palvelunjärjestäjälle toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet (valvontalaki 27§).

Yrityksessä on käytössä menettely vakavien vaaratapahtumien tunnistamiseksi, ilmoittamiseksi ja käsittelemiseksi. Vakavaksi vaaratapahtumaksi katsotaan tilanne, jossa asiakkaan tai henkilöstön henki, terveys, turvallisuus tai oikeudet ovat vaarantuneet merkittävästi tai vaaran mahdollisuus on ollut huomattava.

### Tunnistaminen ja ilmoittaminen

---

- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan välittömästi havaitsemastaan vakavasta vaaratapahtumasta vastuuhenkilölle.
- Vastuuhenkilö ilmoittaa tapahtumasta tilaajalle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (AVI, Valvira) sekä muille viranomaisille (esim. poliisi, Tukes).
- Ensisijaisesti varmistetaan asiakkaan ja henkilöstön turvallisuus ja rajataan välittömät haitat.

### Tutkintaprosessi

---

- **Kirjaaminen ja arviointi:** tapahtuma kirjataan ja sen vakavuus arvioidaan.
- **Tutkinnan käynnistäminen:** vastuuhenkilö tai nimetty tutkintaryhmä selvittää tapahtuman taustatekijät.
- **Syyanalyysi:** hyödynnetään esimerkiksi juurisyyanalyysiä.
- **Raportointi:** laaditaan kirjallinen selvitys tapahtumasta, sen syistä ja korjaavista toimista.

- **Korjaavat toimenpiteet:** sovitaan ja toteutetaan tarvittavat muutokset toimintaan, ohjeisiin tai resursseihin.
- **Seuranta:** varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikuttavuus arvioidaan.

#### Syylisämätön kulttuuri ja henkilöstön tuki

---

Toimintamalli perustuu syylisämättömyyden periaatteeseen: huomio kohdistuu järjestelmiin ja prosesseihin, ei yksittäisiin työntekijöihin. Henkilöstölle tarjotaan tukea mm. debriefing-keskusteluissa tai työnohjauksessa.

#### Oppiminen ja kehittäminen

---

Tutkinnasta saatu tieto käsitellään henkilöstön kanssa ja hyödynnetään palvelujen ja turvallisuuden kehittämisessä. Johtopäätösten pohjalta päivitetään tarvittaessa ohjeistukset, turvallisuusasiakirjat ja omavalvontasuunnitelma.

#### Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

---

Palaute on keskeinen osa toimintamme laadunhallintaa ja omavalvontaa. Keräämme palautetta systemaattisesti asiakkuuden eri vaiheissa ja hyödynnämme keräämäämme tietoa toiminnan kehittämisessä. Kaikki palautetiedot dokumentoidaan sähköiseen järjestelmään ja niistä tehdään säännöllisesti yhteenvedot.

#### Epäkohtailmoitusten, haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten hyödyntäminen

---

Epäkohtailmoituksista sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista saatu tieto käsitellään vastuuhenkilön toimesta ja analysoidaan yhdessä henkilöstön kanssa. Tiedot kirjataan omavalvontaan, ja niiden perusteella tarkennetaan ohjeistuksia, työtapoja ja turvallisuuskäytäntöjä. Näin varmistetaan, että yksittäisistä tapahtumista opitaan ja toiminta kehittyy.

#### Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

---

Mahdolliset muistutukset, kantelut ja vahinkoilmoitukset käsitellään asianmukaisesti ja kirjallisesti. Niistä tunnistetut epäkohdat analysoidaan, ja tarvittavat muutokset viedään toimintakäytäntöihin ja ohjeisiin. Henkilöstöä informoidaan käsittelyn lopputuloksista, jotta oppiminen on koko yksikön yhteinen. Asiakkaille kerrotaan aina heidän oikeudestaan tehdä muistutus tai kantelu ja annetaan selkeät ohjeet sen toteuttamiseen.

#### Palautekanavat ja henkilöstön tietoisuus

---

Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Palautteenanto mahdollistetaan asiakkuuden alussa, sen aikana ja sen päättyessä.

Henkilöstö perehdytetään palautekanaviin ja siihen, miten palautetta kerätään ja käsitellään. Organisaation tavoitteena on ottaa käyttöön sähköinen palautteenantokanava, joka mahdollistaa monipuolisemman palautteen keräämisen.

### Säännöllinen palaute ja reklamaatiot

---

Palautetta kerätään säännöllisesti mm. asiakastapaamisten yhteydessä, kuukausiraporttien laatimisen yhteydessä sekä loppupalautekeskusteluissa. Palautteet käsitellään henkilöstön viikkopalavereissa, joissa arvioidaan tarvittavia kehittämistoimia. Reklamaatiot kirjataan erikseen, ja niiden käsittelyssä varmistetaan, että toimintaan tehdään tarvittavat muutokset.

Asiakaspalautteen keräämisprosessi (sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakiin perustuvat avohuollon asiakkuudet)

#### Asiakkuuden alkaessa

Asiakkaan kanssa käydään yhdessä läpi yrityksen käytössä oleva palautteen antamiseen sekä keräämiseen liittyvä toimintamalli. Asiakkaalle kerrotaan mihin kerätty palaute tallentuu ja miten palaute käsitellään yrityksessä. Alkuvaiheen palautteen keräämisellä pyritään varmistamaan yhteinen ymmärrys työskentelylle asetetusta tavoitteesta asiakkaan ja palveluntuottajan kesken.

Palautetta kerätään myös asiakkaan kanssa yhdessä laaditusta työskentelysuunnitelmasta ja sen ymmärtämisestä käytännön arjessa. Palautetta on mahdollista antaa suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti ja sitä kerätään ensimmäisen kerran asiakkuuden alkaessa.

#### Asiakkuuden aikana

Asiakastapaamisten päätteeksi asiakkaan kanssa käydään suullisesti läpi tapaamiselle asetettujen tavoitteiden toteutuminen. Keskustelun tulos kirjataan asiakastietojärjestelmään käyntikirjauksen yhteyteen. Tällä tavoin on mahdollista reagoida nopeasti ja matalalla kynnyksellä asiakkaan kanssa toteutuvaan työskentelyyn, jos siinä havaitaan poikkeamaa työskentelysuunnitelmaan.

Asiakasta osallistetaan sopimuksen mukaan 1-3 kuukauden välein laadittavaan asiakasraporttiin. Tämän yhteydessä kerätään systemaattisemmin työskentelyjakson osalta tietoa. Kerättävä tieto liittyy kyseisen asiakkaalle myönnetyn palvelun tuottamiseen ja siihen liittyvän työskentelyn toteutumiseen, käytettyihin menetelmiin sekä asetettujen tavoitteiden etenemiseen. Tieto tallentuu asiakkaan asiakastietojärjestelmän raporttitietoihin.

#### Asiakkuuden päätteeksi

Ennen asiakkuuden päättymistä asiakkaan kanssa käydään loppupalautekeskustelu. Tämän palautekeskustelun yhteydessä kerätään palautetta samojen teemojen mukaisesti tietoa asiakkuuteen liittyvistä asioista kuten asiakkuuden aikana. Tämän lisäksi asiakkaalle annetaan mahdollisuus antaa kehittämisideoita palvelun sisällöstä ja henkilökunnan työskentelystä.

### Asiakaspalautteen käsittely

---

Asiakkuuksien alkaessa ja sen aikana asiakkaalle mahdollistetaan palautteen antaminen. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta niin suullisesti kuin kirjallisesti. Yrityksen tuottamissa palveluissa on eroavuuksia asiakkuuden kestoihin. Esimerkkinä sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain asiakkuuksissa asiakkaita osallistetaan kuukausiraporttien laatimisen yhteydessä, jolloin heiltä kerätään palautetta työskentelylle asetettujen tavoitteiden etenemisestä. Samassa yhteydessä asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta palveluntuottamiseen liittyvistä asioista.

Asiakkaan antamaa perusteltua palautetta hyödynnetään asiakastyön sekä tuotettavien palveluiden kehittämisessä. Asiakaspalaute käydään läpi henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa.

Näiden yhteydessä arvioidaan kehitystarpeita tai tarkennuksia toimintaan liittyviin ohjeistuksiin, jos palautteen myötä niitä ilmenee.

Yrityksen lähitulevaisuuden tavoitteena on ottaa käyttöön sähköinen asiakaspalautteen keräämiseen suunniteltu järjestelmä, joka mahdollistaa yrityksessä nykyistä monipuolisemman palautteen keräämisen.

Asiakkaan antamaa perusteltua palautetta hyödynnetään asiakastyön sekä tuotettavien palveluiden kehittämisessä. Yksityisten sosiaalipalveluiden ja kuntoutusasiakkaiden kanssa palautteen kerääminen on tiheämpää, käytännössä keskustellaan työskentelystä myös sen aikana. Toiminnallisuutta suunnitellaan yhdessä ja samalla keskustellaan siitä, onko työskentely ollut asiakkaan mielestä onnistunutta ja olisiko siinä kehittämiskohteita.

#### Viranomaisohjaus ja päätösten huomioiminen

---

Valvontaviranomaisten (AVI, Valvira) antama ohjaus, päätökset ja mahdolliset tarkastushavainnot huomioidaan viipymättä toiminnassa. Niistä tehdään tarvittavat muutokset omavalvontaan, prosesseihin ja henkilöstön ohjeistukseen.

#### Yhteenvetojen laadinta ja seuranta

---

Kaikista palautekanavista saatu tieto, mukaan lukien asiakaspalautteet, reklamaatiot, muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset sekä viranomaispäätökset kootaan vähintään neljännesvuosittain yhteenvedoksi.

Yhteenvedot käsitellään henkilöstön kanssa ja julkaistaan omavalvonnan seurantaraporttina, jotta kehittämistoimet ovat läpinäkyviä ja niiden vaikuttavuutta voidaan arvioida.

#### Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

---

Palveluyksikössä poikkeamien, epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu aina niiden syiden ja taustatekijöiden selvittäminen. Selvityksessä hyödynnetään henkilöstön havaintoja, asiakaspalautetta, riskienhallintatietoa sekä tarvittaessa juurisyyanalyysiä. Selvityksen tavoitteena on tunnistaa järjestelmätason kehittämiskohteet ja kehittää toimintaa systemaattisesti tiedolla johtaen.

Kun muutostarve on tunnistettu, toimitaan mahdollisimman nopeasti ja saatetaan palvelun sisältö sellaiseen kuntoon, että palvelun sisältö on laadukasta, asiakasystävällistä ja mahdollisimman turvallista.

#### Kehittämistoimenpiteisiin ryhtyminen

---

Saatujen havaintojen ja selvitysten perusteella palveluyksikössä ryhdytään konkreettisiin kehittämistoimiin. Esimerkkejä ovat:

- sähköisen asiakaspalautteen keruujärjestelmän käyttöönotto, joka mahdollistaa monipuolisemman palautteen hyödyntämisen

**Ruska Laukka Ky**  
omavalvontasuunnitelma

- henkilöstön ja työryhmien viikkopalaverit ja työnohjaukset, joissa tunnistettuja kehittämistarpeita käsitellään ja sovitaan toimintatapojen muutoksista
- säännölliset kehittämiskokoukset, joissa arvioidaan asiakas- ja henkilöstöpalautetta, riskienhallintatietoa ja viranomaisohjausta
- tiedottaminen yhteistyötahoille ja sosiaalityöntekijöille, mikäli työskentelyyn tehdään merkittäviä muutoksia

#### Vaikutusten arviointi

---

Kehittämistoimenpiteiden tavoitteena on parantaa palvelun laatua, asiakasystävällisyyttä ja turvallisuutta. Toimenpiteiden arvioidaan vahvistavan asiakasturvallisuutta, lisäävän työn selkeyttä, parantavan henkilöstön työhyvinvointia ja vähentävän riskien toteutumisen mahdollisuuksia.

#### Toimenpiteiden kirjaaminen

---

Kaikki kehittämistoimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä sähköiseen seurantajärjestelmään. Kirjaaminen sisältää toimenpiteen kuvauksen, aikataulun, vastuutahon ja seurannan.

#### Vastuut ja aikataulu

---

- Vastuuhenkilö vastaa kehittämistoimenpiteiden suunnittelusta, resursoinnista ja etenemisen seurannasta sekä siitä, että henkilöstö osallistuu kehittämistoimiin ja sovitut muutokset otetaan käyttöön arjen työssä.
- Kehittämistoimenpiteille asetetaan aina aikataulu ja seuranta-ajankohta, jolloin toimenpiteen vaikuttavuus arvioidaan.

#### Seuranta ja arviointi

---

Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan viikkopalavereissa, työnohjauksessa ja omavalvonnan seurantayhteenvedoissa. Tuloksista tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa sidosryhmille.

#### Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

---

| Korjaus- tai kehittämistoimenpide                  | Aikataulu | Vastuutaho           | Seuranta                                            |
|----------------------------------------------------|-----------|----------------------|-----------------------------------------------------|
| Sähköisen palautteenkeruujärjestelmän käyttöönotto | 2025      | Johto, vastuuhenkilö | Käyttöönoton eteneminen raportoidaan omavalvonnassa |
| Viikkopalaverikäytäntöjen vahvistaminen            | Jatkuva   | Esihenkilö           | Palaverimuistiot, omavalvontayhteenvedot            |
| Työnohjauksen säännöllinen toteutus                | Jatkuva   | Johto ja esihenkilö  | Työnohjausraportit ja henkilöstöpalautteet          |

Ruska Laukka Ky  
omavalvontasuunnitelma

|                                                                                      |                   |                        |                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------|----------------------------------------|
| Asiakaspalautteen systemaattinen hyödyntäminen (kuukausiraportit ja loppupalautteet) | Jatkuva           | Vastuuhenkilö          | Palautekoosteet ja omavalvontaraportit |
| Kehittämiskokoukset riskienhallintatiedon pohjalta                                   | 2 kertaa vuodessa | Johto ja vastuuhenkilö | Kokousmuistiot, omavalvontaraportit    |

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

---

Laadun ja turvallisuuden seuranta sekä riskienhallinta ovat osa jokapäiväistä työtä. Tavoitteena on varmistaa asiakasturvallisuus, palveluiden vaikuttavuus ja lakien sekä sopimusten noudattaminen. Riskienhallinta on osa johtamista ja päätöksentekoa: tunnistamme, analysoimme ja varaudumme mahdollisiin riskeihin ennalta.

Prosessit on kuvattu ja riskien tunnistaminen sekä niihin reagoiminen on koko henkilöstön vastuulla. Henkilöstön velvollisuus on osallistua riskien tunnistamiseen, havaintojen ilmoittamiseen ja omavalvonnan toimenpiteisiin.

Poikkeamat käsitellään prosessissa, jossa tehdyn ilmoituksen jälkeen käsittelijä selvittää tapahtuman taustat, analysoi juurisyitä ja myötävaikuttaneet tekijät. Näiden jälkeen hän ehdottaa tarvittavia korjaavia toimenpiteitä. Tämän prosessin avulla oppimalla kehitämme toimintaa, esimerkiksi muuttamalla käytäntöjä tai prosesseja. Ilmoituksen tekijä voi seurata käsittelyn etenemistä järjestelmässä. Ilmoituksia käsitellään ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa.

### Laadun ja turvallisuuden seurannan menetelmät ja mittarit

---

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti:

- asiakas- ja läheispalautteen avulla (suullinen, kirjallinen, sähköinen)
- epäkohta-, poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella
- asiakastapaamisten ja kuukausiraporttien yhteydessä kerätyn tiedon avulla
- henkilöstön havainnoilla ja ilmoituksilla arjen työssä
- sisäisillä kokouksilla (viikkopalaverit, kehittämiskokoukset, työnohjaukset)
- säännöllisillä riskiarvioinneilla ja turvallisuuskartoituksilla

Toteutamme laadunhallintaa omavalvonnan kautta, mikä edistää palveluiden turvallisuutta. Mittareina käytetään mm. palautteen määrää ja sisältöä, vaaratapahtumien lukumäärää ja luonnetta, sovittujen kehittämistoimien toteutumista sekä palvelujen tavoitteiden saavuttamista.

### Raportointi laadun ja turvallisuuden seurannasta

---

Laadun ja turvallisuuden seurannan tulokset raportoidaan:

- **henkilöstölle** viikkopalaverissa ja säännöllisissä kehittämistilaisuuksissa
- **esihenkilöille ja johdolle** kuukausittain omavalvontakoosteiden kautta

- **palvelun tilaajalle** sovitun raportointiaikataulun mukaisesti (esim. kuukausi- ja loppuraportit)
- **omavalvonnan julkisissa selvityksissä** neljännesvuosittain

#### Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

---

Riskienhallinnan toimivuutta varmistetaan:

- henkilöstön aktiivisella osallistumisella riskien tunnistamiseen ja ilmoittamiseen
- poikkeamien syiden ja juurisyiden järjestelmällisellä analysoinnilla
- korjaavien toimenpiteiden toteuttamisella ja seurannalla
- yhteistyöllä riskien arvioinnissa ja hallinnassa
- kriittisten tilanteiden ohjeistuksilla ja yhteystietojen ylläpidolla

#### Riskienhallinnan seuranta ja arviointi

---

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan säännöllisesti:

- päivittäisissä keskusteluissa ja havainnoissa
- viikoittaisissa palaverissa, joissa käsitellään uudet riskit ja poikkeamat
- puolivuositain tehtävissä riskiarvioinneissa ja turvallisuuskatselmoineissa
- omavalvontaraporteissa, joissa kootaan yhteen kaikki tunnistetut riskit ja tehdyt toimenpiteet

Esihenkilöt vastaavat riskitapahtumien käsittelystä ja seurannasta, ja työsuojelu osallistuu myös riskien hallintaan. Riskiarviointi ja kartoitus tehdään säännöllisesti osana päivittäistä toimintaa.

Työyhteisö on pieni ja tiivis, joten luonnollisin tapa hoitaa esille tulleet muuttuneet riskit on suullisesti. Siihen on hyvä mahdollisuus esimerkiksi henkilökunnan päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa ja keskusteluissa.

Kiireettömät tilanteen käydään läpi viikoittain viikkopalaverissa.

#### Raportointi riskienhallinnan toteutumisesta

---

Riskienhallinnan toteutumisen arvioinnista raportoidaan:

- **henkilöstölle** viikkopalaverissa ja työnohjauksissa
- **esihenkilöille ja johdolle** kuukausikoosteissa sekä puolivuositaisissa katselmuksissa
- **palvelun tilaajalle** sopimuksen mukaisessa seurantaraportoinnissa
- **valvontaviranomaisille** tarvittaessa, jos havaittu riski tai vaaratapahtuma edellyttää ilmoitusta

Näin varmistetaan, että riskienhallinta on jatkuvaa, avointa ja läpinäkyvää, ja että se tukee toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta.

## Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

---

Palveluyksikössä varmistetaan, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja että seurannassa havaitut puutteet korjataan viipymättä. Seuranta on osa arjen työtä ja se toteutetaan henkilöstön, esihenkilöiden ja johdon yhteistyönä.

Vastuuhenkilö seuraa säännöllisesti, että omavalvontasuunnitelmassa määritellyt käytännöt ja toimenpiteet toteutuvat ja yhteisesti sovitut kehittämistoimenpiteet etenevät suunnitellusti. Omavalvonnan mukaisten kehittämistoimenpiteiden toteutumisen seurannasta tehdään kirjallinen selvitys vähintään neljännesvuosittain. Selvitys sisältää havaitut poikkeamat, toteutetut korjaavat ja kehittävät toimenpiteet sekä arvioidut vaikutukset toimintaan.

Yrityksellä on myös erillinen kehityssuunnitelma, joka on laadittu vastuullisuusnäkökulmasta koko organisaation toimintaa varten. Näin varmistetaan, että omavalvonta ei jää muodollisuudeksi, vaan sen toteutumista seurataan, siitä raportoidaan säännöllisesti ja sen perusteella kehitetään toimintaa suunnitelmallisesti, tavoitteellisesti ja avoimesti.

### Palveluntuotannossa noudatettavat lait ja asetukset

Perustuslaki:

- Suomen perustuslaki (731/1999): Perusoikeudet, yhdenvertaisuus ja oikeus sosiaaliturvaan.

Keskeiset lait sosiaali- ja terveyspalveluissa:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014): Yleiset säännökset sosiaalihuollosta, palveluiden järjestämisestä, asiakkaan oikeuksista.
- Lastensuojelulaki (417/2007): Lastensuojelutoimenpiteet, lapsen oikeudet ja hyvinvointi.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987): Vammaispalvelut ja -etuudet.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) (vanhuspalvelulaki): Palvelut ikääntyneille ja heidän toimintakykynsä tukeminen.
- Mielenterveyslaki (1116/1990): Mielenterveyspalvelut ja potilaan oikeudet.
- Asiakastietolaki (703/2023) ja Asetus asiakas- ja potilastietojen käsittelystä (298/2023): Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000): Asiakkaan oikeudet sosiaalihuollossa.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023): Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta.

Työelämää koskeva lainsäädäntö:

- Työturvallisuuslaki (738/2002): Työnantajan ja työntekijöiden velvollisuudet turvallisen työympäristön luomiseksi.
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001): Työterveyshuollon järjestäminen.
- Työaikalaki (872/2019): Työaika ja lepoaikoja koskevat säännökset.
- Vuosilomalaki (162/2005): Vuosiloman määräytyminen ja antaminen.

**Ruska Laukka Ky**  
omavalvontasuunnitelma

- Tasa-arvolaki (609/1986) ja Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014): Syrjinnän kierto ja yhdenvertaisuuden edistäminen työelämässä.
- Henkilötietolaki (523/1999) (nykyään Tietosuojalaki (1050/2018)): Henkilötietojen käsittelyn perusteet ja suojaaminen.

Potilas- ja asiakasturvallisuus:

- Potilaslaki (785/1992), Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)