Omavalvontasuunnitelma

Rikoksettoman elämän tukisäätiö / Rets-kodit (päivitetty 13.1.2026)

RETS

RIKOKSETTOMAN ELÄMÄN TUKISÄÄTIÖ

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma 1
Lukijalle 3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 4
1.2 Palveluyksikön perustiedot 4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 11
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 13
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 15
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 15
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 16
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 16
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 16
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 17
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 17
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 17

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta: https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Rikoksettoman elämän tukisäätiö sr.
- Y-tunnus: 1715085-7 ja OID-tunnus: 1.2.246.10.17150857.10.3
- Yhteystiedot:
  Käenkuja 1 B, 2.krs, 00500 Helsinki
  toimisto@rets.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- RETS-kodit
- Yhteystiedot:
  Kinaporinkatu 2 E 39, 00500 Helsinki
  toimisto@rets.fi
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön yhteystiedot:
  Vastaava sosiaaliohjaaja Oskari Ahtola
  Käenkuja 1 B, 2.krs, 00500 Helsinki
  oskari.ahtola@rets.fi
  050 41 54 309

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Rikoksettoman elämän tukisäätiö on yleishyödyllinen toimija, jonka tehtävänä on rikosseuraamuksesta vapautuvien sekä heidän läheistensä aseman parantaminen ja oikeuksien turvaaminen yhteiskunnassa kehittämällä ja tukemalla kuntouttavaa kriminaalihuoltoa sekä alan järjestö- ja vapaaehtoistyötä. Toiminta on lähtökohtaisesti yleishyödyllistä, säätiön ylläpitämää voittoa tavoittelematonta toimintaa. Asiakastyön lähtökohtana on jo vankeusaikana kuntoutukseen sitoutuneiden ja/tai motivoituneiden vankien tukeminen vapautumisvaiheessa.

Säätiö tuottaa myös sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista vankilasta asunnottomana vapautuville sekä valvontarangaistukseen, ehdonalaisvalvontaan, valvottuun koevapauteen ja rangaistuksen aikaiseen laitoksen ulkopuoliseen kuntoutukseen osoitetuille rikosseuraamusasiakkaille. Sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista tarjotaan 96 hajasijoitetussa tukiasunnossa pääkaupunkiseudulla. Sosiaalihuoltolain mukainen tuettu asuminen on organisoitu säätiössä RETS-kotien tiimiin. RETS-kotien toimipiste sijaitsee Helsingissä.

RETS-kotien toiminnassa hyödynnetään säätiön monipuolista asiantuntemusta ja sen maksuttomia palveluja (mm. perhetyö, oppimisvalmennus, vertaistuki- sekä asiamiestoiminta). Työntekijöiden alan asiantuntevuus ja koulutus varmistetaan mm. osallistumisella Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen tarjoamaan koulutukseen (yhteistyösopimus Krits-

RSKK) sekä säännöllisellä työnohjauksella. Säätiön asiakastyön tavoitteena on rangaistuksesta vapautuvan kuntoutumisen tukeminen ja häiriötön sijoittuminen yhteiskuntaan. Käytännössä kysymys on useimmiten päihteettömään tai päihdehäiriöistä vapaaseen ja rikoksettomaan elämään tukemisesta.

Turvallisuutta tuottaa yhdessä sovitut periaatteet ja säännöt, joihin työntekijät sitouttavat myös asiakkaat, sekä asiakasta ymmärtämään pyrkivä, kunnioittava, rauhallinen ja kiireetön kohtaaminen.

Työn laatua seurataan arvioimalla toimintaa puolivuotis- ja vuosiraportein, asiakas- ja intressiryhmäkyselyin, kehityskeskusteluin sekä koulutuksen ja työnohjauksen avulla. RETS-kotien työntekijöille suositellaan erityisesti Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen laadukkaita täydennyskoulutuksia. Asiakastyön keskiössä on asiakkaan tilanteeseen paneutunut tilannearvio, tuetun asumisen suunnitelma, motivoivan haastattelu, palveluohjaustyö sekä verkostotyö. Työtä ohjaa ratkaisukeskeinen viitekehys.

Asiakkaan palveluntarpeesta ja toimintakyvystä indikoi asiakkaan vointi, kykeneekö asiakas maksamaan vuokran, tuleeko asunnosta häiriöitä, sitoutuuko tapaamisiin

Toiminnan luotettavuudesta huolehditaan läpinäkyvällä toimintatavalla. Säätiössä on julkilausuttu johto- ja taloussääntö, jonka mukaan päätöksenteko tapahtuu esittelystä. Asiakastyöhön liittyvät periaatteet ja säännöt käydään yhdessä keskustellen asiakkaan kanssa läpi asiakkuuden alkaessa. Tuetun asumisen toiminnasta on työntekijöiden kanssa yhteistyössä tehty palvelu- ja prosessikuvaus sekä asumisohjaajan ohjekirja käytännön työn ohjeistamiseksi.

Asiakkaita tavataan pääasiassa asiakkaan kotona tai Rikoksettoman elämän tukisäätiön toimipisteissä pääkaupunkiseudulla. Tarvittaessa asiakkaita tuetaan esimerkiksi viranomaisasioinneissa ja tapaamiset voivat toteutua myös yhteistyötahojen toimipisteissä. Etäpalvelu on myös mahdollinen. Yhteyttä asiakkaaseen pidetään myös puhelimitse ja viestein, tietosuojan sallimissa rajoissa.

Sosiaalihuoltolain mukainen tuettu asuminen tuotetaan omana toimintana, eikä alihankkijoita käytetä. Palvelua tuotetaan pääasiassa Vantaa-Kerava hyvinvointialueen ja Länsi-Suomen hyvinvointialueen alueilla. Myös yksittäisille muiden hyvinvointialueiden asiakkaille tarjotaan palvelua. Yksityisasiakkaille palvelua ei tarjota. RETS-kodit ei toimi myöskään alihankkijana muille palvelutuottajille.

Säätiön tuottamat palvelut ovat seuraavia ilmoituksen varaisia palveluja (aluehallintoviraston rekisteri 8.8.2017 alk.):
1) Tukiasuminen mielenterveyskuntoutujat.
2) Tukiasuminen – päihdekuntoutujat.

3) Tuki-asuminen – muut.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä on kolme toimielintä: vuosikokous, hallitus ja toimitusjohtaja. Operatiivinen työ on organisoitu tiimeihin. Tiiminvetäjät toimivat henkilöstön esihenkilöitä. Kaikki tiiminvetäjät ovat toimitusjohtajan suoria johdettavia. Toimitusjohtaja, tiiminvetäjät ja päälliköt muodostavat laajennetun johtotiimin. Jokaisella toiminnalla ja palvelulla on myös toiminnasta vastaava. Kaikkien em. tahojen tehtävät on määritelty säätiön johtamisjärjestelmässä.

RETS-kotien vastaava sosiaaliohjaaja toimii tiiminvetäjänä ja toiminnasta vastaavana. Vastaava sosiaaliohjaaja on työnantajan edustaja. Hänelle on myös delegoitu omavalvonnassa tarkoitettua vastuuta huolehtia palvelujen laadusta ja sopimuksien mukaisuudesta. Vastaavan sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu raportoida laatupoikkeamista säätiössä sovittujen prosessien mukaisesti. Vastaava sosiaaliohjaaja seuraa myös alaan liittyvän lainsäädännön kehittymistä ja raportoi muutoksista tarvittaessa laajennetulle johtotiimille.

Rikoksettoman elämän tukisäätiön RETS-kotien tiimi osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Muutokset suunnitelmassa käydään läpi tiimikokouksissa. RETS-kotien tiiminvetäjä jalkauttaa omavalvontasuunnitelman osaksi tiimin toimintaa. Omavalvonnan suunnittelusta vastaa RETS-kotien vastaava sosiaaliohjaaja Oskari Ahtola, 050 41 54 309, oskari.ahtola@rets.fi. Laajennettu johtotiimi hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Omavalvonnan ja työn laadussa saadaan palautetta säännöllisesti sekä asiakkailta (asiakastyytyväisyyskyselyt), sekä palveluiden ostajalta. Näihin kiinnitetään erityistä huomiota ja asiakastyytyväisyyskyselyt käydään läpi palveluiden ostajan ja henkilökunnan kanssa. Tarpeen vaatiessa toimintaa suunnataan uudestaan saadun palautteen pohjalta.

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien tiimin jäsenten saatavilla tiimin Sharepoint/Teams-työtilassa ja tarvittaessa kukin tiimin jäsen on velvollinen nostamaan esiin päivitystarpeita omavalvontasuunnitelmaan. Asiakastyössä esiin nousseet tarpeet omavalvontasuunnitelman päivittämiseksi otetaan joustavasti huomioon. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan noin kolmen kuukauden välein ja päivitetään tarvittaessa ja aina muutosten yhteydessä. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontaan. Vanhojen työntekijöiden kanssa suunnitelma käydään läpi vähintäänkin aina muutosten yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmien aikaisemmat versiot on arkistoitu säätiön Sharepointiin.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä säätiön verkkosivuilla.

Säätiö näkee omavalvontasuunnitelman osana laadukasta asiakastyötä, sillä säätiöllä ei ole erillistä laatujärjestelmää.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

RETS-kotien palvelutoiminta perustuu hyvinvointialueiden palveluohjaukseen. Kohderyhmän asiakkaita otetaan asiakkaaksi maksusitoumuksia vasten. RETS-kotien palveluihin pääsee lyhyellä varoajalla, mutta säätiön asuntojen vuokralaiseksi on mahdollista päästä vasta kun asuntoja vapautuu.

Säätiö toteutetaan vuosittain koko säätiön tasoinen riskienarviointi. Arviointi toteutetaan tiiminkohtaisesti ja koko säätiötä koskettavat merkittävimmät riskit raportoidaan säätiön hallitukselle. Riskienarvioinnissa sovelletaan soveltuvasti ISO-standardia ja siinä arvioidaan riskin todennäköisyys ja vaikutukset (euromääräisesti). Merkittävimpien riskien osalta määritellään riskienhallintakeinot ja se mitä riskille pyritään tekemään (pitämään ennallaan, vähentämään vai poistamaan). Riskille määritellään myös vastuuhenkilö ja seurannan tiheys.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteellinen asiakasohjaus	suuruus 3 ja vaikutus 4	kilpailutuksiin osallistuminen
Yllättävät remontit tukiasunnoissa	suuruus 2 ja vaikutus 3	kotikäynnit, neuvonta ja ohjaus

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaiden asioita hoidetaan verkostopalavereissa, joissa on mukana kaikki olennaiset yhteistyötahot. Verkostopalaverit järjestetään yhteistyössä hyvinvointialueen aikuissosiaalityön ja RETS-kotien, sekä muiden tarpeellisten tahojen. Yhteistyötä tehdään mm. Rikosseuraamuslaitoksen, mielenterveys- ja päihdepoliklinikoiden sekä mm. Y-säätiön kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilö: Oskari Ahtola, vastaava sosiaaliohjaaja 050-4124309.

RETS-kotien toiminnan valmius- ja jatkuvuussuunnittelun kivijalka on viikon alussa tapahtuva viikkopalaveri, jossa käydään läpi saatavilla olevat henkilöstöresurssit ja viikon aikana tapahtuvat asiakaskontaktit ja -kohtaamiset. Tarvittaessa resurssien puutteeseen reagoidaan joustavasti. Asiakastapaamisia voidaan myös jakaa uudelleen tai siirtää.

Jatkuvuudenhallintaan liittyy myös vaativien asiakastilanteiden purku ja työnohjaus, jolla pyritään mahdollistamaan henkilöstön jaksaminen vaativassa asiakastyössä. Työterveyshuollon palveluita käytetään tarvittaessa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
työssä jaksaminen	suuruus 2 ja vaikutukset 4	työterveys, työnohjaus

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä ja RETS-kodeissa ei ole käytössä laatujärjestelmää. Palvelusopimusten laadulliset mittarit ohjaavat työtä ja niitä käydään läpi säännöllisesti palvelun ostajien kanssa. Lisäksi lainsäädännön mukanaan tuomat laatuvaatimukset mm. asiakkaiden yksityisyyden suojasta ja salassapidosta ohjaajat RETS-kotien toimintaa.

Keskeisinä laatuvaatimuksina voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä ja palvelun saavutettavuutta, eettisyyttä, ammatillista osaamista sekä turvallisuutta, moniammatillisen verkoston hyödyntämistä, työn tuloksellisuuden seuraamista

RETS-kotien riskienhallinnasta vastaa työantajan edustajana vastaava sosiaaliohjaaja. Työsuojelupäällikkö toimii vastaavan sosiaaliohjaajan tukena tässä. Vaara ja uhkatilanteet ilmoitetaan eteenpäin organisaatiossa. Kaikki vaara- ja uhkatilanteet käsitellään

yhteistoimintamenettelyssä henkilöstön edustajien kanssa, jolloin niiden käsittelyyn osallistuu myös työsuojeluvaltuutettu.

Asiakaskirjaukset tehdään Domacare-asiakastietojärjestelmään. Järjestelmän käyttöoikeus on henkilökohtainen ja se myönnetään vain niille henkilöille, joilla on oikeus käsitellä sosiaalihuollon asiakastietoja. Kaikki tietoja käsittelevät tai kirjaavat ovat rekisterissä olevia sosiaalialan ammattilaisia. Vastaava sosiaaliohjaaja seuraa kirjausten laatua.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

RETS-kotien työtä tehdään suurelta osin asiakkaiden kotona tai julkisissa paikoissa, kuten kahviloissa ja virastoissa. Rets-kotien toimistolla on käytössä erillisiä asiakastapaamistiloja. Toimitilojen ja muiden asiakastapaamistilojen täytyy olla työntekijöille turvallisia. Mahdolliset vaara- ja uhkatilanteet pyritään arvioimaan ennakolta ja työ tehdään tarvittaessa parityönä. Rets-kodeilla on käytössä Staysafe-hälytyssovellus työpuhelimissa, sovellus ei sisällä asiakastietoja. Toimitilojen ja asiakastapaamistilojen turvallisuutta arvioidaan vuosittain tapahtuvassa säätiön riskikartoituksessa. Pelastussuunnitelma on nähtävillä kiinteistön talosivustolla ja sitä päivitetään tarpeen mukaan, pelastussuunnitelmaa käydään läpi sekä perehdytyksessä että yhteisissä tilaisuuksissa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: vastaava sosiaaliohjaaja Oskari Ahtola, 050 41 54 309, oskari.ahtola@rets.fi.
- Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi: asiantuntija Anna Taavitsainen, 050-4124023, anna.taavitsainen@rets.fi.

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta seuraavasti: Rikoksettoman elämän tukisäätiöllä on erilliset tietoturvasuunnitelma sekä turvaohjeistus. Uudet työntekijät ja harjoittelijat perehdytetään ohjeiden käyttöön ja niiden yhteinen käsittely koko henkilökunnan kesken on osa säätiön vuosikelloa.

Mahdolliset tietoturva- tai tietosuojaloukkaukset käsitellään aina viipymättä ja niiden käsittelyyn osallistuu työnantajan lisäksi riippumaton tietosuojavastaava. Tarvittaessa tehdään ilmoitukset tietosuojavaltuutetulle ja muille viranomaisille. Tarvittaessa informoidaan myös tietosuoja- tai tietoturvaloukkauksen kohteeksi joutunutta/joutuneita.

Tietoturvasuunnitelma sekä rekisteriselosteet päivitetään tarvittaessa ja niiden oikeellisuus tarkistetaan vuosittain tammikuussa tai tarpeen mukaan. Säätiöllä on myös säännölliset tietoturvakokoukset ICT-tukipalvelujen tuottajan kanssa. Tietoturvasuunnitelma ja ohjeet ovat tallennettu säätiön Sharepointiin kaikkien työntekijöiden nähtäväksi. Tietosuojavaltuutettu

järjestää myös kerran vuodessa tai tarpeen mukaan koulutusta koko henkilöstölle. Viimeksi tietosuojavastaava on kouluttanut henkilöstöä helmikuussa 2024. Tarvittaessa koulutusta ja konsultointia on ostettu myös ulkopuolelta. Riippumaton tietosuojavaltuutettu madaltaa myös kynnystä ilmoittaa mahdollisista havaituista tietoturva- tai tietosuojapoikkeamista.

Säätiön asiakastiedot kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. RETS-kotien henkilöstö perehdytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmän käyttöön ja asiakastietojen kirjaamiseen heti työsuhteen alettua. Henkilökunnalla on käytössä kannettavat tietokoneet ja mobiilisovellus asiakastietojen kirjaamiseksi viipymättä ja asianmukaisesti. Asiakastietojen kirjaamisen käytänteitä käydään myös säännöllisesti tiimikokouksissa läpi.

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan kanssa käydään läpi kirjauskäytännöt. Kirjaukset suositellaan tehtäväksi yhdessä asiakkaan kanssa, tämän ollessa mahdollista. Mikäli kirjauksia ei ole mahdollista tehdä yhdessä asiakkaan kanssa, käydään tehtyjä kirjauksia asiakkaan kanssa jälkeenpäin läpi. Kirjausten tulee olla selkokielisiä, asiallisia ja työhön oleellisesti liittyvää.

Vastaava sosiaaliohjaaja tarkastaa sosiaaliohjaajien kirjausten laatua vähintään kuukausittain.

Mikäli asiakas haluaa tarkistaa tai korjata omia tietojaan, häntä ohjataan olemaan yhteydessä rekisterinpitäjään. Rekisterinpitäjä on lähes poikkeuksetta hyvinvointialue. Asiakkuuden päätyttyä asiakastiedot toimitetaan rekisterinpitäjälle joko sopimuksessa määritellyllä tavalla tai erikseen sovitulla tavalla.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä asiakastietoja kirjataan vain yhteen järjestelmään (DomaCare). Vastaava sosiaaliohjaaja seuraa järjestelmän ja kirjausten tarkoituksenmukaisuutta. Säätiön tietokoneet ja mobiililaitteet ovat ICT-tuen (OfficePro) hallinnoimia. Tämä mahdollistaa kadonneen laitteen sulkemisen etäyhteyden avulla. Kaikissa laitteissa on myös kaksivaiheinen tunnistautuminen.

Säätiö ei käytä alihankkijoita tai käytä sellaisia ostopalveluja, jotka edellyttäisivät asiakastietojen luovuttamista. Säätiöllä ei myöskään ole kameravalvontaa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Sosiaaliohjaajat opastavat asiakkaita infektioiden torjunnassa ja yleisissä hygieniakäytännöissä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan asioimaan terveyspalveluissa. Infektioepidemian riski on pieni, koska asukkaat asuvat omissa kodeissaan hajasijoitetusti ja heitä tavataan pääasiassa yksittäin. Mikäli henkilökunta tarvitsee ohjausta tai neuvontaa, sitä haetaan asiakkaan hyvinvointialueelta.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Rikoksettoman elämän tukisäätiö ei säilytä tai hanki lääkkeitä. Mikäli asiakkaalla on lääkitys, hän säilyttää sen ja huolehtii siitä itse. Tarvittaessa asiakasta voidaan avustaa hakemaan kotihoidon apua.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä ei ole lääkinnällisiä laitteita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Väkivallan uhka	Suuruus= 1, Vaikutus =3	Parityöskentely, ennakoiva työote
Ei vastata palvelusopimuksen laadullisiin vaatimuksiin	Suuruus = 1, Vaikutus = 1, epätodennäköinen riski	Perehdytään riittävästi palvelusopimukseen ja kerrataan sitä säännöllisesti

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Rikoksettoman elämän tukisäätiön henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti työsuhteet ovat pääasiassa kokoaikaisia toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita. Määräaikaisia työsuhteita käytetään vuosilomien, perhevapaiden tai muiden vastaavien pitkien poissaolojen aikana. Tuntityöntekijöitä käytetään ruuhkahuippujen tasaamiseen.

Kehittämissuunnitelman mukaan satunnaisesta henkilöstövuokrauksesta informoidaan henkilöstön edustajia ja mikäli tarve muuttuu pidempiaikaiseksi, siitä käydään vuoropuhelua henkilöstön edustajien kanssa. Tällä hetkellä henkilövuokrausta ei käytetä. Alihankintaa ei myöskään ole.

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä luvan ja/tai ilmoituksenvaraiseen sosiaalihuollon toimintaan rekrytoidaan pääsääntöisesti aina sosiaalialan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö. Mikäli sopimus ja/tai vallitseva lainsäädäntö mahdollistaa toisen asteen tutkinnon (lähihoitaja) suorittaneen henkilön rekrytoinnin, niin on mahdollista, että henkilö rekrytoidaan.

Lainsäädännöstä ja/tai sopimuksista nousevaa pakottavaa mitoitusta noudatetaan aina. Rikoksettoman elämän tukisäätiön ilmoituksenvaraiset sosiaalipalvelut käsittävät pääosin

kotiin vietäviä palveluita ja palveluiden jatkuvuus poikkeustilanteissa (esim. lakko) järjestetään sijaispoolia ja/tai henkilöstönvuokrausta hyväksikäyttäen. Asiakasmäärän ja henkilöstötilanteen muuttuessa voidaan myös palkata määräaikaisia sijaisia. Asiakasturvallisuus on toiminnan keskiössä.

Tällä hetkellä Rikoksettoman elämän tukisäätiö työllistää 41 työntekijää, joista 6 henkilöä työskentelee ilmoituksenvaraisissa palveluissa. He ovat kaikki sosionomin tukinnon suorittaneita. Korkeakoulututkinnon suorittaminen varmistaa henkilön riittävän kielitaidon.

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä on käytössä henkilöstön perehdyttämispassi, jossa on jaettu vastuut henkilöstön perehdyttämisestä. Perehdyttämistilaisuuksia järjestetään useamman kerran vuodessa ja uudelle henkilölle aina kun hän aloittaa työnteon. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Perehdyttämispassin läpikäynti edellyttää tutustumista kaikkiin säätiön toimintoihin, joista perehdytyksen toteuttaa ko. toiminnan vastuuhenkilö. Vuosittain toteutettavissa kehityskeskusteluissa asetetaan kullekin työntekijälle seuraavan vuoden kehittymisalueet ja -tavoitteet. Tällöin myös määritellään koulutustarpeet. Näiden kehittymistavoitteiden toteutumista seurataan seuraavan vuoden kehityskeskustelussa.

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Asiakasturvallisuus tarkoittaa säätiössä myös sitä, että riittävä määrä ammattilaisia on kulloinkin hoitamassa asiakastilanteita. Kunkin viikon alussa on viikkopalaveri, jossa tarkastetaan ko. viikolle käytössä oleva henkilöstövahvuus. Mikäli henkilöstövahvuudessa on puutteita, reagoidaan siihen nopeasti.

Mahdolliset opiskelijat työskentelevät aina työntekijän valvonnassa ja heitä ei lasketa mukaan henkilöstömitoitukseen.

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä työvirekysely toteutetaan joka vuosi. Muutama vuoden valein toteutetaan mainetutkimus sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskysely. Henkilökunta osallistuu myös riskien arviointiin ja hallintaan. Henkilökunnalla on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti.

Yhteistoimintaryhmä käsittelee säännöllisesti työturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ja pyrkii etsimään aktiivisesti ratkaisuja työturvallisuuden parantamiseksi.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Äkilliset sairastumiset	Suuruus 1, Vaikutukset 2	Varahenkilöt, tapaamisten siirtäminen
Osaamisvaje	Suuruus 1, Vaikutukset 1, epätodennäköinen	Palkataan vain sosionomeja ja koulutetaan heitä.

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

Täytä:

- Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
  Vastaava ohjaaja Oskari Ahtola, 050 412 4309, oskari.ahtola@rets.fi.
- Alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
  Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, p. 09 41910230, sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi (Huom! salattu/turvaposti).
  Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaavat: Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi (Huom! salattu/turvaposti).
- Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut (esim. palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa yksityinen palveluntuottaja ja asiakas ovat keskenään sopimuskumppaneita):
  Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu p. 029 5053 050
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot, muistutusten käsittelyn määräaika:
  Vastaava sosiaaliohjaaja Oskari Ahtola, 050 41 54 309, oskari.ahtola@rets.fi.
  Tavoitemääräaika käsittelylle on 1 vko.
- RETS-asiamies Marjatta Kaurala, 050 3447 582, marjatta.kaurala@rets.fi.

Henkilökunta sekä asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda havaitsemansa asiakasturvallisuuden riskit, epäkohdat, laatupoikkeamat tai kokemukset epäasiallisesta kohtelusta esille suullisesti, puhelimitse tai sähköisten viestimien avulla. Esille tulleet asiat selvitetään välittömästi ja riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat poistetaan tai jos se ei ole mahdollista, niin minimoidaan. Jokainen tapahtuma analysoidaan ja viestintä sovitaan tapauskohtaisesti. Esimerkiksi riskien arvioinnin ja hallinnan kautta esiin nousseet korjaavat

toimenpiteet käydään läpi koko henkilöstön ja säätiön hallituksen kanssa. Tarvittaessa viestitään myös asiakkaille ja yhteystyökumppaneille. Säätiöllä on kriisiviestinnän ohjeistus.

Rets-kodit ovat muuttaneet 2026 alussa uusiin toimitiloihin, johon on tulossa palautelaatikko, johon asiakkaat sekä työntekijät voivat jättää anonyymiä palautetta.

Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, jonka tehtävänä on edistää asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti palvelujen järjestämistä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan verkostotapaamisessa, johon osallistuvat asiakas ja palvelun ostajan edustaja. Suunnitelma kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaa päivitetään, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Verkostotapaamisissa seurataan tavoitteiden toteutumista.

Tavoitteena on toteuttaa verkostotapaamiset noin kolmen kuukauden välein. Asiakkaan läheiset ja/tai omaiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa ja/tai päivittämisessä asiakkaan näin halutessa. Vastaava sosiaaliohjaaja osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen ja tukee sosiaaliohjaajia suunnitelman toteuttamisessa. Asiakastyön koordinoimiseksi RETS-kotien tiimi kokoontuu kerran viikossa.

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä on nollatoleranssi kaikenlaisen epäasiallisen kohtelun osalta. Säätiöllä on oma ohjeistuksensa epäasiallisen kohtelun varalle. Kaikkeen epäasialliseen kohteluun puututaan esihenkilön ja/tai työsuojelun toimesta. Ohje käydään kerran vuodessa koko henkilöstön kanssa läpi. Lisäksi se kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Asiakkailta ja heidän läheisiltään ja/tai omaisiltaan saatu palaute otetaan huomioon palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämisessä. Lisäksi hyödynnetään kerättyä asiakaspalautetta, jota kerätään osalta asiakkaista kaksi kertaa vuodessa. Palaute huomioidaan myös kaikessa palvelujen kehittämistyössä. Lisäksi säätiö kerää laajemmin asiakaspalautetta kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkaalla, hänen laillisella edustajallansa, läheisellä tai omaisella on mahdollisuus laatia muistutus RETS-kotien vastaavalle sosiaaliohjaajalle. Säätiössä työskentelee myös RETS-asiamies, jonka tehtäviin kuuluu edunvalvonta.

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään RETS-kotien tiimissä ja laajennetussa johtotiimissä. Ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on viikko.

Rikoksettoman elämän tukisäätiön asunnoista osa on esteettömiä. Uusissa asuntohankinnoissa pyritään suosimaan esteettömiä asuntoja. RETS-kotien Helsingin toimisto

ei ole esteetön, mutta asiakastapaamiset voidaan tarvittaessa järjestää asiakkaan kotona tai muissa tiloissa.

Asukkaat asuvat omissa kodeissaan. Heidän itsemääräämistään rajoittavia päätöksiä ei tehdä.

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

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Rikoksettoman elämän tukisäätiössä on käytössä riskien tunnistamisen, arvioinnin ja hallinnan malli. Säätiön hallitus on hyväksynyt riskien hallinnan periaatteet. Riskien tunnistaminen ja arviointi toteutetaan kerran vuodessa kaikissa Rikoksettoman elämän tukisäätiön tiimeissä. Arvioinnin tulokset ja niiden pohjalta sovitut toimenpiteet käsitellään säätiön laajennetussa johtotiimissä ja hallituksen kokouksessa. Tunnistettujen riskien osalta määritellään riskien todennäköisyys ja vaikutukset euromääräisesti. Lisäksi riskeille määritellään niiden hallintakeinot ja omistajuus. Työ-suojelullisissa riskeissä omistajuus on esihenkilöllä, työnantajan edustajana.

Rikoksettoman elämän tukisäätiö ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassaan ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita säätiö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Rikoksettoman elämän tukisäätiön sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä RETS-kotien vastaavalle sosiaaliohjaajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Vastaavan sosiaaliohjaajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Rikoksettoman elämän tukisäätiössä on käytössä myös whistleblowing- ilmoituskanava ja menettelyohjeet.

Säätiössä kokoontuu yhteistoimintaryhmä, jonka jäseniä ovat työsuojelupäällikkö/hallintopäällikkö, toimitusjohtaja sekä henkilöstön valitsemat työsuojeluvaltuutetut ja luottamusmiehet. Yhteistoimintaryhmä toimii samalla

työsuojelutoimikuntana ja käsittelee mm. säätiössä esiin tulleet uhka- ja vaaratilanneilmoitukset. Uhka- ja vaaratilanteiden varalle on oma ohjeistuksensa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratilanteet tutkitaan aina. Olennaista on turvallinen organisaatiokulttuuri, jossa työntekijät uskaltavat tuoda esille vakavat vaaratapahtumat. Havainnot tuodaan esille ensisijaisesti oman esihenkilön kautta. Säätiössä on myös selkeä ohjeistus, ketä kontaktoidaan oman esihenkilön ollessa poissa sekä ilta- ja viikonloppuaikaan.

Tutkinta alkaa tilanneanalyysin laatimisella ja tiedon hankkimisella tilanteessa mukana olleilta. Tiedot dokumentoidaan tapahtuma-aikoineen. Tiedon keräämisen yhteydessä kartoitetaan tilanteessa mukana olleiden tarve debriefingille tai muulle tuelle. Tarvittaessa järjestetään tuki.

Vakavat vaaratilanteet koskettavat usein laajempaa työntekijäjoukkoa ja tämän vuoksi on tärkeää huolehtia sisäisestä viestinnästä.

RETS-kotien osalta vakavat vaaratilanteet koskettavat usein yksittäistä asiakasta, mutta tarvittaessa hänen lisäkseen myös hänen läheisilleen järjestetään apua. Näissä tilanteissa myös säätiön muut toiminnat ja palvelut ovat käytettävissä ja usein organisaatio laajenee.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten, haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten sekä muistutusten ja kanteluiden käsittelyssä esiin tullutta epäkohdista tai puutteista kertovaa tietoa hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä välittömästi. Saatu palaute dokumentoidaan niin ettei palautteen antaja ole henkilöitävissä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja se käsitellään henkilökunnan kanssa.

Palautekanavat ovat henkilöstön nähtävillä Sharepointissa. Ne käydään säännöllisesti läpi tiimikokouksissa ja säätiön koko henkilöstön kokouksissa.

Saatu palaute ja reklamaatiot hyödynnetään omavalvontasuunnitelman päivittämisessä. Valvontaviranomaisilta saatu ohjeistus huomioidaan viivytyksettä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt ja taustekijät selvitetään. Niiden pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteet kirjataan niiden laajuuden mukaan esimerkiksi omavalvontasuunnitelmaan ja RETS-kotien toimintasuunnitelmaan. RETS-koteja koskevista kehittämistoimenpiteistä vastaa vastaava sosiaaliohjaaja.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Asiakastyytyväisyyskyselyn päivittäminen	2026	vast. soho	2/2026
Kantaan siirtymisen valmistelu	2026	vast. soho	2/2026

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma on olennainen osa RETS-kotien laadunvalvontaa, koska erillistä laadunvalvontajärjestelmää ei ole. RETS-kotien henkilökunta käy jatkuvaa vuoropuhelua toiminnan kehittämisestä ja riskien minimoimisesta. Laadun ja turvallisuuden toteutumisesta raportoidaan säätiön laajennetulle johtotiimille vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Riskien hallinnan toteutumisesta raportoidaan koko organisaatiolle, myös hallitukselle.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Laajennettu johtotiimi seuraa, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan, havaitut puutteet korjataan, seurannasta laaditaan selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Raportit julkaistaan sisäisesti Sharepointissa ja julkisesti säätiön verkkosivuilla.