



OMAVALVONTAOHJELMA

28.4.2026

Palveluliiketoiminta



Pelastakaa Lapset
Lastensuojelupalvelut

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|---|----|
| Sisällysluettelo | 2 |
| Johdanto | 3 |
| Pelastakaa Lapset | 3 |
| 1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen | 4 |
| 2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen | 5 |
| 3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus | 5 |
| Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus | 5 |
| Palvelujen turvallisuus ja riskien hallinta | 6 |
| Palvelujen laatu | 6 |
| Palvelujen yhdenvertaisuus asiakkaille | 9 |
| 4. Havaittujen puutteiden korjaaminen ja toiminnan kehittäminen | 9 |
| 5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtyjen toimenpiteiden julkaiseminen | 10 |

Johdanto

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan omavalvonta on osa jatkuvaa toimintamme kehittämistä, laatutyötä sekä asiakasturvallisuutta. Tämä omavalvontaohjelma on laadittu Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (621/2021) perusteella ja se kuvaa Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan omavalvonnan kokonaisuutta, jolla varmistetaan

- Palveluiden lain- ja muiden viranomaisohjeiden mukainen hoitaminen.
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen.
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä näiden seuranta
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu

Tämä omavalvontaohjelma on laadittu järjestön palveluliiketoimintaa koskien ja se on hyväksytty Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan johtoryhmässä 28.4.2026. Omavalvontaohjelma päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään vuosittain. Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan omanvalvontaohjelman ovat laatineet:

Maija Vihervirta, palvelujohtaja, asiakkuudet- ja laatu

Aino Hynninen, kehittämisspällikkö

Pelastakaa Lapset

Pelastakaa Lapset ry on vuonna 1922 perustettu kansalaisjärjestö, joka työskentelee lasten oikeuksien puolesta laadukkaana ammatillisen työn, lapsipoliittisen vaikuttamisen ja auttamisen kautta. Järjestö tukee erityisesti vaikeissa oloissa eläviä lapsia ja pyrkii edistämään lapsen oikeuksien toteutumista Suomessa ja maailmalla. Pelastakaa Lapset on jäsenenä kansainvälisessä Save the Children -liikkeessä. Save the Children International (SCI) on maailman johtava lapsenoikeuksien kattojärjestö, johon kuuluu 29 kansallista järjestöä ja joka toimii lapsen oikeuksien puolesta yli 120 maassa. Suomessa Pelastakaa Lapset ry:n työntekijöitä on lähes 300 neljässätoista eri toimipisteessä ympäri Suomen. Yhteistä työtämme ohjaavat Pelastakaa Lasten arvot: **vastuullisuus, määrätietoisuus, kumppanuus, luovuus ja tinkimättömyys**. Pelastakaa Lasten palvelutoiminta kattaa järjestön palveluliiketoiminnan eli hyvinvointialueille tuotettavien sosiaalihuollon ja lastensuojelupalveluiden toiminnot. Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminta on lasten oikeuksia kunnioittavaa ja lasten hyvinvointia parantavaa sekä lasten ja perheiden osallisuutta ja toimijuutta vahvistavaa sekä eettisesti kestäväää lastensuojelutyötä. Palveluliiketoimintamme on voittoa tavoittelematonta, mutta taloudellisesti kannattavaa

liiketoimintaa, joka varmistaa toiminnan vakauden ja korkeatasoisen laadun sekä jatkuvan kehittämisen

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Pelastakaa Lasten palveluliiketoimintaa ohjaavat YK:n Lapsen oikeuksien sopimuksen (60/1991)

lisäksi seuraavaa lainsäädäntö:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Adoptiolaki (22/2012)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Vanhemmuuslaki (775/2022)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Yleissopimus lasten suojelusta sekä yhteistyöstä kansainvälisissä lapseksiottamisasioissa (Haagin sopimus)
- Eurooppalainen yleissopimus lasten adoptioista (39/2012)
- Sopimus avioliittoa, lapseksiottamista ja holhousa koskevista kansainvälis- - yksityisoikeudellisista määräyksistä Suomen, Islannin, Norjan, Ruotsin ja Tanskan kesken (pohjoismainen avioliittokonventio)

Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan tarkoituksena on tuottaa hyvinvointialueille niiden toimintaa täydentäviä sosiaalihuollon ja lastensuojelupalveluita. Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminta ei sisällä julkisen vallan käyttöä, ja toiminta täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettujen lakien mukaiset edellytykset. Palveluliiketoiminnassamme aluepalveluiden toiminnoille, perhekuntoutusyksiköille ja sijaishuollon yksiköille on kullekin nimetty lainsäädännön ehdot täyttävä toiminnasta vastaava johtaja eli vastuhenkilö. Johtaja vastaa yksikkönsä toimintaedellytysten ja sopimusvelvoitteiden täyttymisestä lainsäädäntövelvoitteiden,

muiden annettujen määräysten ja tehtyjen sopimusten mukaisesti. Pelastakaa Lapset ry:n strategia on laadittu vuosille 2025 –2027 josta johdetaan palveluliiketoiminnan yhteinen toimintasuunnitelma sekä edelleen palvelutoiminto- ja yksikkökohtaiset työsuunnitelmat, jotka laaditaan vuosittain.

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Pelastakaa Lapset palveluliiketoiminta osallistuu kunkin palvelunsa osalta hyvinvointialueiden järjestämiin hankintakilpailutuksiin. Kulloisenkin hankintamenettelyn mukaisesti Pelastakaa Lapset aluepalvelut ja palveluyksikkötoiminta solmivat puitesopimuksia sekä niihin liittyviä lapsi- tai perhekohtaisia sopimuksia hyvinvointialueiden kanssa. Pelastakaa Lapset on sitoutunut noudattamaan tehtyjä sopimuksia sopimuskauden ajan. Sopimusvelvoitteiden noudattamisesta vastaavat kunkin palvelutoiminnan vastuuhenkilöt ja havaitut virheet sopimusten tai tarjousten noudattamisessa korjataan viivytyksettä ja niistä ilmoitetaan sopimuskumppaneille.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin kunkin asiakkaan tarve edellyttää. Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnassa palvelut tuotetaan kunkin palvelutoiminnon voimassa olevan sopimuksen ja sen palvelukuvauksen määrittelyjen mukaisesti. Palveluliiketoiminnassa jokaisella aluetoimistolla, perhekuntoutusyksiköllä ja sijaishuoltoyksiköllä on oma omavalvontasuunnitelma, jotka päivitetään vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä palveluyksiköissä sekä nettisivuilla <https://www.pelastakaalapset.fi/lastensuojelupalvelut/lastensuojelupalveluiden-laatu/> ja niiden toteutumista seurataan osana päivittäistä palvelutoiminnan työtä sekä Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan laatujärjestelmän mukaisilla toimilla. Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan ja järjestön HR-palveluiden yhteisellä henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että palveluyksiköissä työskentelee riittävä määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä ja huomioidaan osaamis- ja kehittämistarpeet sekä niiden kustannusvaikutukset. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan kaikissa palveluissa läpi koko palveluketjun huomioiden asiakkaiden hoito-, tuki- ja työskentelysuhteiden jatkuvuus. Tiedonkulun jatkuvuus turvataan huolehtimalla ajantasaisesta ja avoimesta tiedottamisesta tietoturvasuunnitelman määrittelyiden mukaisesti. Pelastakaa Lasten palvelutoiminnan asiakastietojärjestelmässä on ollut 1.9.2024 alkaen valmius siirtyä tallentamaan

asiakirjoja sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon Kantaan. Häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten palveluyksiköissä on laadittu yksikkökohtaiset varautumissuunnitelmat eli toimintaohjeet kriisi- ja häiriötilanteisiin sekä kriisitilanneohjeistus (8.4.2025) sekä järjestötasoinen toimintaohje kriisi- ja häiriötilanteisiin 5.9.2025.

Palvelujen turvallisuus ja riskien hallinta

Pelastakaa Lapset huolehtii siitä, että järjestössä ja järjestön eri toiminnoissa kaikilla tasoilla toteutetaan toiminnan laajuuteen nähden riittävää riskienhallintaa järjestön riskienhallinnanpolitiikan mukaisesti. Riskienhallintapolitiikassa määritellään vastuut ja toimenpiteet järjestön riskienhallintatoiminnan järjestämisestä, asianmukaisuudesta ja riittävydestä.

Palveluliiketoiminnassa on laadittu erillinen riskienkartoitus osana palvelustrategiaa ja riskejä seurataan jatkuvana työnä osana laadunhallintaa asiakasriski- ilmoitusten avulla. Asiakasriskeistä sekä niiden riskienhallintatoimenpiteistä raportoidaan kolme kertaa vuodessa. Alue toiminnan asiakasturvallisuussuunnitelma (päivitetty 9.5.2025) ja palveluyksikkötoiminnan asiakasturvallisuussuunnitelma (1.4.2026). Kaikki palveluliiketoiminnan työntekijät perehdytetään tunnistamaan oman vastualueensa riskit arjen työssä myös asiakaskohtaisesti.

Pelastakaa Lasten tietoturvapolitiikasta vastaa Pelastakaa Lasten järjestölakimies ja tietoturvatyöryhmä. Järjestöllä on laadittu vuosittain päivitettävät tietoturvapolitiikka (13.3.2025), tietosuojapolitiikka (16.2.2024), tietoturvasuunnitelma (9.2.2015) ja asiakastietolain 27§ mukainen tietoturvasuunnitelma (9.12.2025) sekä käyttäjän tietoturvaohje (30.9.2025), ohje henkilötietojen käsittelystä ja menettelyohje tietoturvaloukkaustilanteissa (5.6.2025). Palveluliiketoiminnassa toteutetaan säännöllistä asiakastietojärjestelmien käytön lokivalvontaa. Työsuojelutoimikunta vastaa työsuojeluun liittyvien riskikartoitusten toteutuksesta joka toinen vuosi. Lääkehoito Pelastakaa Lasten perhekuntoutus ja sijaishuoltoyksiköissä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan (10.9.2025) ja perhehoidossa lääkehoitosuunnitelmaan (24.6.2025) jotka on laadittu STM Turvallinen lääkehoito-opas 2021 ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi kunkin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelman laativat järjestön ylilääkäri, yksiköiden sairaanhoitaja ja johtajat. Lääkehoitosuunnitelmat ovat yksiköissä ja aluetoimistoissa nähtävillä.

Palvelujen laatu

Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan laatu perustuu systemaattiseen laadunhallintaan, omavalvontaan sekä jatkuvaan toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Toiminnan keskeisiä laatuperiaatteita ovat **lapsen edun ensisijaisuus, lapsen osallisuus ja toimijuus, turvallisuus sekä palvelujen vaikuttavuus ja yhdenmukaisuus**. Laadunhallinta kytkeytyy tiiviisti päivittäiseen työhön, johtamiseen ja päätöksentekoon. Laadunhallinnan tavoitteena on varmistaa, että palvelut ovat turvallisia, vaikuttavia, lapsilähtöisiä ja lainsäädännön mukaisia sekä vastaavat asiakkaiden ja palveluntilaajien tarpeisiin.

Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnassa on otettu käyttöön uusi laatujärjestelmä 1.3.2026, käyttöönotto on vaiheistettu. Uusi järjestelmä on rakennettu organisaation omista toimintatarpeista, toimintatavoista ja resursseista käsin. Samalla on luovuttu aiemmin käytössä olleesta SHQS-laaturjärjestelmästä, jota hyödynnetään jatkossa tarvittaessa laadunhallinnan taustamateriaalina. Uuden laatujärjestelmän tavoitteena on vahvistaa toiminnan laatua ja varmistaa lainsäädännön vaatimusten toteutuminen, selkiyttää laadunhallinnan rakenteita ja tiedontuotantoa sekä tukea kehittämistyötä siten, että se kytkeytyy entistä vahvemmin arjen toimintaan sekä lasten, perheiden ja palveluntilaajien tarpeisiin.

Laatutavoitteet ja niiden seuranta

Palveluliiketoiminnalle on määritelty yhteiset laatutavoitteet, jotka ohjaavat kaikkea toimintaa:

- **Lapsen osallisuus ja lapsilähtöisyys toteutuvat kaikissa palveluissa**
- **Palvelu toteutuu sovitun mukaisesti**
- **Lapsen perhe ja läheiset huomioidaan palvelussa lapsen edun mukaisesti**

Laatutavoitteet määrittävät tavoiteltavan palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden. Niiden toteutumista seurataan systemaattisesti keräämällä tietoa laatu-poikkeamista ja niiden korjaavista toimenpiteistä. Poikkeamien kerääminen on jatkuvaa, ja välittömät korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

Laatutavoitteiden toteutumista seurataan ja niistä raportoidaan kolme kertaa vuodessa (touko-, syys- ja tammikuu). Raporttikoonnit laaditaan keskitetysti ja jaetaan työryhmille/tiimeille/yksiköille, joissa poikkeamat käsitellään ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Koontiraportit käsitellään myös palveluliiketoiminnan johtoryhmässä, ja ne julkaistaan organisaation verkkosivuilla Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukaisesti.

Lisäksi laatutavoitteiden toteutumista tarkastellaan vuosittain palveluliiketoiminnan laajennetussa johtoryhmässä, jossa tehdään yhteinen analyysi, tunnistetaan kehittämiskohteet ja sovitaan palveluliiketoiminnan kehittämistoimenpiteistä.

Uhka- ja vaaratilanteiden käsittely

Kaikista työntekijöihin kohdistuneista uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus organisaation ohjeiden mukaisesti. Työntekijä täyttää tilanteesta raportin, ilmoittaa asiasta esihenkilölle ja toimittaa tarvittavat dokumentit henkilöstöhallintoon. Raportit etenevät henkilöstöjärjestelmän kautta edelleen työsuojelutoimikunnan käsittelyyn, joka laatii vuosittaiset yhteenvedot. Yhteenvedon perusteella arvioidaan muun muassa resurssien riittävyyttä ja varautumismenettelyjä. Organisaatiossa on käytössä varhaisen välittämisen malli, jonka toteutumista seurataan systemaattisesti.

Ilmoitusvelvollisuus ja ilmoituskanavat

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista tai niiden uhasta Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §:n mukaisesti. Ilmoitus tehdään ensin yksikön tai alueen esihenkilölle sekä kirjataan havainto käytössä olevaan riskienhallintajärjestelmään. Tarvittaessa ilmoitus tehdään myös valvontaviranomaiselle ja palveluntilaajalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitukset käsitellään viipymättä, tarvittavat toimenpiteet käynnistetään ja niiden toteutumista seurataan.

Pelastakaa Lapsilla on käytössä myös ilmoittajansuojelulain mukainen sisäinen ilmoituskanava (whistleblowing), jonka kautta voidaan ilmoittaa epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäkohdista.

Asiakaspalaute ja osallisuus

Palveluliiketoiminnan laatua arvioidaan ja kehitetään myös asiakkailta, heidän läheisiltään ja palveluntilaajilta saadun palautteen perusteella. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia ja kehittämistarpeita keskustelemalla henkilöstön tai esihenkilön kanssa, antamalla suullista tai kirjallista palautetta, käyttämällä palautekanavia tai tekemällä muistutuksen.

Asiakaspalautetta kerätään asiakkuuden päättyessä sekä vuosittain erillisillä kyselyillä. Lisäksi toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan toimintokohtaisilla Vaikuttavuus esiin - kyselyillä. Kaikki saadut palautteet käsitellään viivytyksettä ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun varmistamiseksi.

Palvelujen yhdenvertaisuus asiakkaille

Palveluliiketoiminnassa edistämme asiakkaittemme yhdenvertaisuutta, ehkäisee ja puuttuu syrjintään ja vahvistaa osallisuutta. Jokaisella Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan asiakkaalla on oikeus saada laadukasta palvelua, hyvää kohtelua ja heidän oikeuksiaan, ihmisarvoaan, itsemääräämisoikeuttaan ja mielipiteitään kunnioitetaan. Edistämme asiakkaidemme tietoisuutta heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Tätä varmistavat tukiperhetoiminnassa laadittu Turvallinen tukiperhetoiminta asiakirja ja sijaishuoltoyksiköissä laaditut yksikkökohtaiset Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat sekä perhehoidossa käytössä oleva Perhehoidon ABC asiakkaille. Lisäksi yhdenvertaisuustyötä ohjaavat STM opas adoptioeuvonnasta ja Lupa- ja valvontaviraston palvelukohtaiset ohjeet, linjaukset ja määräykset.

4. Havaittujen puutteiden korjaaminen ja toiminnan kehittäminen

Laadunhallinta, riskienhallinta ja asiakaspalautte muodostavat yhtenäisen tiedon kokonaisuuden, jota hyödynnetään palveluliiketoiminnan jatkuvassa kehittämisessä, johtamisessa ja päätöksenteossa. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti arjen työssä yksiköissä ja aluetoiminnassa sekä palveluliiketoiminnan johdossa. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan systemaattisesti osana omavalvontaa.

Omavalvontaa toteutetaan päivittäin osana Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan tuottamisen tehtävää. Kaikilla työntekijöillämme on mahdollisuus ja velvollisuus raportoida havaitsemistaan poikkeamista. Havaitut poikkeamat ja epäkohdat kirjataan, analysoidaan ja korjataan omavalvontasuunnitelmissa mainituin menettelyin. Palveluyksiköiden vastuuhenkilöt vastaavat poikkeamien ja epäkohtien korjaamisen toimenpiteiden toimeenpanosta. Poikkeamien ja epäkohtien sekä tehtyjen toimenpiteiden seuranta toteutetaan systemaattisesti laatu- ja lääkeliiketoimintien, lääkepoikkeamien, uhka- ja vaaratapahtumien, itsearviointien, vertaisarviointien, ulkoisten

valvontakäyntien sekä asiakaspalautteiden avulla. Näiden tulokset ja raportoinnit käydään läpi palvelukohtaisesti ja palveluliiketoiminnan johtoryhmässä.

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtyjen toimenpiteiden julkaiseminen

Pelastakaa Lasten palveluliiketoiminnan omavalvontaohjelma sekä omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä jokaisessa Pelastakaa Lasten palveluyksikössä ja aluetoimistossa, järjestön intrassa, Socfinder tietopalvelussa sekä Pelastakaa Lasten kotisivuilla <https://www.pelastakaalapset.fi/lastensuojelupalvelut/lastensuojelupalveluiden-laaturyo/>

Omavalvonnan seurantahavainnot ja tehdyt toimenpiteet kootaan kolmesti vuodessa palveluyksikkötoiminnan ja aluetoiminnan johtotiimeihin ja ne käsitellään lisäksi palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. Vuoden aikana tehtävistä koontiraporteista laaditaan vuosittainen seurantaraportti, joka käsitellään palveluliiketoiminnan johtoryhmässä. Seurantaraporttien perusteella nostetaan esiin yhteisiä palveluliiketoiminnan kehittämistarpeita. Tiedot näistä raporteista julkaistaan lisäksi Pelastakaa Lasten kotisivuilla sekä tiedotuskirjeessä asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille.