

Omavalvontaohjelma



Sisällysluettelo:

1. Johdanto.....	2
2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	2
3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	3
4. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	4
4.1 Palvelujen saatavuus.....	4
4.2 Palvelujen jatkuvuus.....	4
4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	5
4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	6
5. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	6
6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	7

1. Johdanto

Perhepalvelukeskus Kotisatama oy:n on valvottava, seurattava ja arvioitava oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnalla. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen laatu, saatavuus ja jatkuvuus.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten palvelut toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten palvelujen toteutuminen, turvallisuus ja laatu toteutetaan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman laatimisesta ja sisällöstä säädetään lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40 §:ssä ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 26 §:ssä.

Perhepalvelukeskus Kotisataman on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän 23 §:ssä ja palveluntuottajan 27 §:ssä tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelman osana on myös Perhepalvelukeskus Kotisataman omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä 3 momentissa tarkoitetun palautteen perusteella. Tätä omavalvontaohjelmaa päivitetään ja täydennetään, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeistuksissa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuu muutoksia.

Perhepalvelukeskus Kotisatama tarjoaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluja. Avopalvelut tukevat ja edistävät lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia heidän arjisissa toimintaympäristöissään. Palveluihin kuuluvat muun muassa perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, tapaamispalvelut, jälkihuollon palvelut, tuetun asumisen palvelut sekä perhekuntoutus yksikössä ja kotiin tehtävänä työnä.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa seuraavat Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy:n hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat sosiaalihuollon avopalvelut:

- Perhekuntoutus
- Avoperhekuntoutus

- Perhetyö / Tehostettu perhetyö
- Ensikoti
- Ammatillinen tukihenkilötyö
- Tuetut ja valvotut tapamiset
- Perheiden jälleenyhdistämistyö

2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Toimintamme perustuu lainsäädäntöön, Aluehallintoviraston ja/tai Valviran (Soterin) myöntämiin päätöksiin/lupiin sekä hyvinvointialueiden kanssa tehtyihin sopimuksiin. Ensisijainen velvollisuutemme on huolehtia, että tuottamamme palvelut ovat vaatimusten mukaisia ja vastaavat yksityisille sosiaalipalveluille laissa asetettuja vaatimuksia. Perhepalvelukeskus Kotisataman tuottamien palvelujen tulee täyttää niitä ohjaavien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Toiminnan ohjeissa on huomioitu lainsäädäntö ja valvontaviranomaisten ohjeistus. Varmistamme, että henkilöstö tuntee keskeiset palvelua ohjaavan lainsäädännön vaatimukset huolellisella perehdytyksellä ja jatkuvalla osaamisen kehittämisellä.

Palvelujen lainmukaisuutta seurataan omavalvonnalla sekä tilaajien palautteesta ja viranomaisten suorittamasta valvonnasta saatavan palautteen avulla.

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Perhepalvelukeskus Kotisataman tuottamat palvelut ovat pääasiassa julkisessa hankinnassa kilpailutettujen sopimusten alaisia tai ne toteutetaan muuten julkisten tilaajien hankintaperiaatteiden mukaan. Esihenkilöt vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa sovittua koko sopimuskauden ajan. Palvelujen tilaajat seuraavat sopimusten noudattamista ja heille raportoidaan toiminnan seurantatietoja. Jos sopimuksen noudattamisessa havaitaan poikkeama, virhe korjataan viivytyksettä.

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

Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

4.1 Palvelujen saatavuus

Perhekuntoutusyksikkömme sijaitsee Seinäjoella, Pruukinrannassa. Tarjoamme palveluja Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan hyvinvointialueille, mutta yksikköömme avohuollon sijoituspäätöksellä voi tulla valtakunnallisesti mistä päin Suomea tahansa.

Hyvinvointialueiden kanssa tehdyissä sopimuksissa määritellään palvelun ehdot jakson aikana. Tavoitteenamme on jatkuvasti parantaa palvelujen saatavuutta hyvinvointialueiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

Varmistamme toiminnan jatkuvuuden ennakoivalla riskienhallinnalla. Ennakoinnin tavoitteena on varmistaa liiketoiminnan jatkuvuus ja strategisten tavoitteiden saavuttaminen. Perhepalvelukeskus Kotisataman riskienhallintaprosessissa tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan riskit, valitaan riskienhallinnan keinot ja toteutetaan toimenpiteet sekä seurataan toimenpiteiden vaikutusta.

Riskienhallinta on merkittävä osa työskentelyä. Palveluita koskevia riskejä hallitaan yksikön ohjeistuksien avulla. Yhtiötason ja liiketoiminnan riskienhallintaa tehdään johdon toimesta. Perhepalvelukeskus Kotisataman työntekijöiden tulee tietää oman vastuualueensa riskit, jokaisella esihenkilöllä on vastuu oman toimintonsa riskeistä ja yhtiön riskienhallinnasta vastaa yhtiön johto.

Olemme varautuneet häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin yhtiötasolla ja toimintayksiköissä erilaisten suunnitelmien avulla, turvallisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, kriisiviestintäsuunnitelma sekä tiimille kohdistettujen turvallisuuskoulutusten avulla.

Olemme suojautuneet tietoturvaaukia vastaan ja pidämme henkilöstön hyvin tietoisena tietoturvasta. Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsopimusta solmiessaan vaitiolositoumuksen. Tietoturva-asiat kuuluvat henkilöstön perehdytysjaksoon.

Haluamme tuottaa asiakkaille jatkuvaa palvelua mahdollisimman pysyvällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä henkilöstön vaihtuvuuden pienentämiseksi, sijaistyövoiman saatavuuden takaamiseksi ja osaamisen kehittämiseksi. Huolehdimme henkilöstön työkyvystä ennakoivasti. Sopimuskausien vaihtuessa hyvinvointialueiden kilpailutuksissa pyrimme vaikuttamaan siihen, että voimme tarjota asiakkaillemme jatkuvaa palvelua.

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelujen turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, toimitilojen turvallisuudesta ja tietoturvasta. Näille turvallisuuden osa-alueille on saatavilla turvallisuusohjeistus, järjestetään koulutusta ja harjoituksia.

Toimintayksikössä laaditaan työn vaarojen arviointi ja yksikön turvallisuusohjeistus, jotka päivitetään vuosittain. Palo- ja pelastusturvallisuus varmistetaan pelastus- ja

valmiussuunnittelulla. Työntekijöiden ensiapukoulutus varmistetaan. Toimintayksikössä varmistetaan, että jokaisen työntekijän perehdytyksessä on huomioitu turvallisuus-, työsuojelu- ja työkykyjohtamisen ennakoiva näkökulma.

Perhepalvelukeskus Kotisataman tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen.

Ymmärrämme asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita.

Hyvinvoiva, motivoitunut ja ammattitaitoinen henkilöstö on Perhepalvelukeskus Kotisataman toiminnan perusedellytys. Rakennamme hyvää työntekijäkokemusta valtuuttavalla johtamisella, avoimella kommunikaatiolla ja osaamisen kehittämisellä. Perhepalvelukeskus Kotisataman työyhteisö työskentelee traumainformoidun työyhteisön periaatteiden mukaisesti. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä. Tätä edellä mainittua työtä yritys tukee järjestämällä työntekijälle täydennyskoulutusta ja konsultaatioapua tarvittaessa. Tiimille järjestetään säännöllisesti työnohjausta alan huippuammattilaisen toimesta. Tavoitteena on mahdollistaa työntekijälle myös oman työn johtaminen, joka lisää työn mielekkyyttä ja viihtyvyyttä.

Perhepalvelukeskus Kotisataman johto ja henkilöstö on sitoutunut toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä. Palautteiden perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta.

Toimintayksikössä laaditaan sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Toimintayksikön henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimintayksikön käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi. Toimintayksikön esihenkilö vastaa toiminnan toteutumisesta lakien, viranomaismääräysten ja sopimusten mukaan ja huolehtii siitä, että toimintayksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Asiakkaillamme on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaat ovat meille samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, sukupuoli-identiteetistään, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, uskonnostaan, vakaumuksestaan, mielipiteistään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Kunnioitamme asiakkaidemme, ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Henkilöstömme kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee asiakkaiden osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen perusteella laadittuun asiakassuunnitelmaan. Palvelun lähtökohtana ovat siis asiakkaan yksilölliset tarpeet ja asiakaskohtaiset suunnitelmat, joiden tekemisessä ja vaikuttavuuden arvioinnissa asiakas on itse mukana. Toteutamme tarvittaessa yhdenvertaisuutta parantavia toimenpiteitä asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella.

5. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Tiedot ja palautteet havaituista puutteista saadaan useista eri lähteistä. Niitä ovat toiminnan poikkeamailmoitukset, erilaisten palaute kyselyiden tulokset, henkilöstökyselyt ja saamamme kehitysehdotukset. Poikkeamailmoituksia tehdään toimintatavoista, turvallisuudesta, tietoturvasta, tietosuojasta, ja ympäristöasioista. Kehitämme työtä myös asiakkaiden ja viranomaisten antamia palautteita aktiivisesti kuunnellen.

Poikkeamat käsitellään ja dokumentoidaan alla kuvatun prosessin mukaan:

- Poikkeama havaitaan ja siitä laaditaan poikkeamailmoitus
- Poikkeamasta lähtee tieto johdolle välittömästi
- Poikkeama käsitellään, tehdään korjaavat ja mahdolliset ennaltaehkäisevät toimenpiteet
- Poikkeamat käsitellään yksikön tiimipalaverissa yrityksen johdon läsnä ollessa, käsittely ja toimenpiteet kirjataan muistioon

Asiakkailta saadut palautteet ja epäkohtailmoitukset käsitellään ensi tilassa ja asiakkaalle ilmoitetaan selvityksestä ja siitä, miten havaittu virhe tai epäkohta korjataan. Viranomaisen selvityspyyntöihin vastataan määräajassa.

6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma ja toimintayksiköiden sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmat julkaistaan kotisatama.fi-verkkosivustolla. Omavalvonnan seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet julkaistaan kotisatama.fi-verkkosivustolla neljän kuukauden välein toukokuussa, syyskuussa ja tammikuussa. Toimintayksiköiden omavalvonnassa havaitut kehittämiskohteet ja -toimenpiteet julkaistaan yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Laatija: Perhepalvelukeskus Kotisataman tiimi, Toimitusjohtaja Mervi Haapoja,
Yksikönjohtaja Sari Pitkämäki Perhepalvelukeskus Kotisatama Oy.

Hyväksymis ajankohta: 27.11.2024, johtoryhmä.