

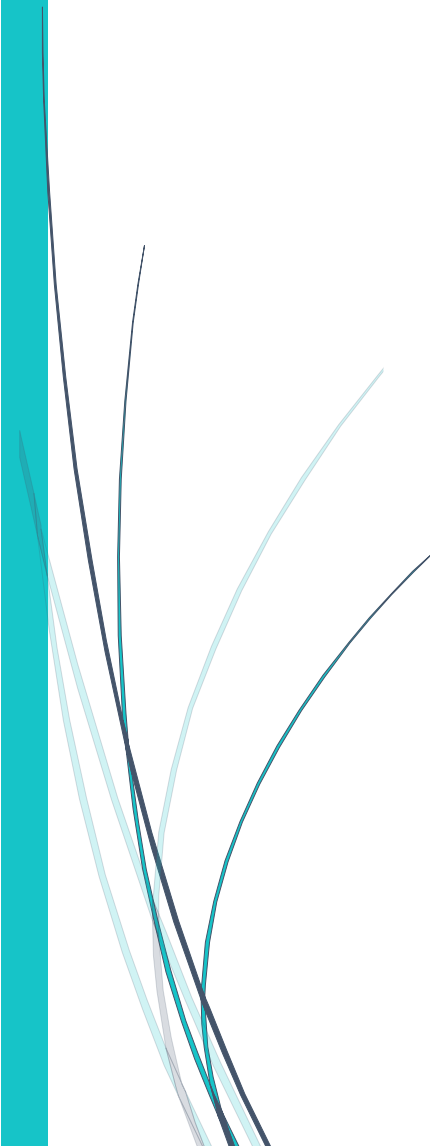
18.10.2024

Omavalvontaohjelma

Kaksin Nuorisopalvelut Oy / Kaksin Oy

OMAAVLVONTA ON ASIAKASTURVALLISUUSTYÖTÄ, LAATUTYÖTÄ JA HYVÄÄ ASIAKASPALVELUA

Uusi alku – hyvä tulevaisuus



SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto.....	2
Omavalvonta Kaksin nuorisopalveluissa ja Kaksin Oy:ssa.....	3
Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	4
Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus.....	5
Palvelujen saatavuus	5
Palvelujen jatkuvuus	6
Palvelujen turvallisuus.....	6
Riskienhallinta.....	8
Palvelujen laatu.....	9
Asiakkaiden yhdenvertaisuus	10
Työturvallisuus ja työsuojelu	11
Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	12
Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	13

Johdanto

Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta, joka tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

Vuoden 2023 alusta voimaan tullut järjestämislaki korostaa hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta (omavalvontavelvoite). Sen 40 § perusteella sekä hyvinvointialueen että yksityisen palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen.

Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että meidän on valvottava, seurattava ja arvioitava oman toimintamme laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen laatu, saatavuus ja jatkuvuus.

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä.

Ohjelmassa määritetään, kuinka varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Tässä omavalvontaohjelmassa kerrotaan, miten palvelujen toteuttamista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja puutteellisuudet korjataan. Tärkeänä omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvonta-suunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuudesta.

Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatu- ja toiminnanohjausjärjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa Kaksin nuorisopalvelut Oy:n ja Kaksin Oy:n kuuluvan toiminnan.

Omavalvonta Kaksin nuorisopalveluissa ja Kaksin Oy:ssa

Yleistä omavalvonnasta

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskevat koko henkilöstöä. Lisäksi yksiköillä on erikseen laadittu omavalvontasuunnitelma, joissa kuvataan omavalvonnan toteuttamista yksikkökohtaisesti.

Omavalvonnan kirjallista kuvausta päivitetään, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeistuksissa, säänteilyssä ja toimintatavoissa tapahtuu muutoksia. Omavalvontaohjelma on nähtävillä yksikön nettisivustolla.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelma ja nuorten hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, nämäkin ovat nähtävillä yksikön nettisivulla.

Omavalvonnan vastuut

Kaksin Nuorisopalvelut vastaa omavalvonnan keskitetyistä linjauksista ja riskienhallinnan prosessien tukemisesta. Kaksin nuorisopalvelun johto, yksikön johdon ohella seuraa, että omavalvontaa suoritetaan organisaatiossa sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti.

Yksikön esihenkilöt vastaavat yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta. Esihenkilöiden vastuulla on myös luoda työyhteisöön avoin ja turvallinen ilmapiiri epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle sekä huolehtia henkilöstön perehtymisestä omavalvonnan toimintatapoihin.

Yksikkömme esihenkilöiden vastuulla on huolehtia, että toimintayksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Toimipisteillä on omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan yksikkökohtaiset käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi.

Suunnitelmaa päivitetään aina tilanteen muuttuessa sekä tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä nähtävillä yleisissä tiloissa kansiossa omavalvonnan ja hyvää kohtelua koskevan suunnitelman kanssa. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle,

miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Suunnitelmat tulee päivittää aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Kaksin nuorisopalveluiden/Kaksin Oy:n toimintaa ohjaavat voimassa olevien lakien ja viranomaisten asettamien vaatimusten mukaiset asetukset.

Vaikka henkilöstömme jo koulutustaustansa ansiosta tuntee palveluiden tuottamisen kannalta keskeisen lainsäädännön, pyrimme perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen avulla varmistamaan osamisen ajantasaisuuden.

Uudistamme myös sisäisiä toimintaohjeita ja -käytänteitä lakien tai viranomaismääräysten muuttuessa.

Kaksin nuorisopalveluilla/Kaksin Oy:ssä tarkistetaan kaikkien lasten ja nuorten parissa työskentelevien rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504). Seuraamme lainmukaisuuden toteutumista paitsi omavalvonnan ja viranomaisvalvonnan avulla, myös asiakas- ja henkilöstöpalautteidemme kautta.

Palveluidemme tuottamista ohjaava keskeinen lainsäädäntö:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta (190/2019)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Laki yksityisistä palveluntuottajista (922/2011)

- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Muu toimintaamme ohjaava keskeinen lainsäädäntö:

- Perustuslaki (731/1999)
- Laki sosiaalihuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työaikalaki (872/2019)
- Vuosilomalaki (162/2005)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- EU-tietosuoja-asetus (2016/679)
- Arkistolaki (831/1994)
- Jätelaki (646/2011)

Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Kaksin nuorisopalvelut ja Kaksin Oy tuottavat hyvinvointialueille sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalipalveluja lähinnä puitesopimusten tai lapsikohtaisten suorahankintasopimusten pohjalta. Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat siitä, että tuotettu palvelu on sopimusten sekä voimassa olevien lakien ja viranomaisten asettamien vaatimusten mukaisia.

Mikäli palvelu poikkeaisi näistä, korjaa toimintayksikkö sen viipymättä. Sopimusten noudattaminen varmistetaan huolehtimalla niiden sekä omavalvontasuunnitelman huolellisella perehdyttämällä jokaiselle uudelle työntekijälle. Niihin myös palataan säännöllisesti toimintayksikön palaverissa.

Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus

Palvelujen saatavuus

Kaksin nuorisopalvelut ja Kaksin Oy ovat yksityisiä palveluntuottajia, jotka tuottavat hyvinvointialueille sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalipalveluja. Osallistumme aktiivisesti

hyvinvointialueiden järjestämiin palvelujen kilpailutuksiin ja pyrimme myös vastaamaan esiin tuleviin suorahankintatarpeisiin. Näin pyrimme omalta osaltamme turvaamaan palvelujen saatavuutta järjestämisvastuullisille hyvinvointialueille. Noudatamme palvelujen puitesopimuksissa mahdollisesti säädettyjä enimmäis- ja määräaikoja palveluiden tuottamisen osalta.

Palvelujen jatkuvuus

Pyrimme siihen, että palvelumme on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoinnilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Palvelujen turvallisuus

Asiakasturvallisuuden perustana on kaikissa palveluissamme osaava ja hyvin perehdytetty henkilökunta. Henkilökunta on koulutettu ja sitoutettu asiakaslähtöisiin ja osallisuutta vahvistaviin menetelmiin. Henkilöstöresurssin tarvetta arvioidaan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Hoidossa, kasvatuksessa ja kuntoutuksessa arvioidaan asiakkaan yksilöllinen tuen ja ohjauksen tarve yhdessä asiakkaan verkoston kanssa.

Työskentelymme on aina suunnitelmallista ja ennakointi on oleellinen osa suunnittelua. Työ voi tapahtua ympärivuorokautisessa laitoshoidon yksikössä, asiakkaan kotona tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Asiakas- ja työturvallisuuden ohjeita päivitetään säännöllisesti ja niiden päivityksistä tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse, DomaCaren viestijärjestelmän kautta ja suullisesti.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, palvelun tilaaja, valvoo osaltaan palvelun toteutumista. Sosiaalityöntekijöiden kanssa arvioidaan prosessin etenemistä sekä palvelun toimivuutta jatkuvasti. Sitä tapahtuu neuvotteluissa ja muussa yhteydenpidossa.

Hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä säännöllisten ohjaus- ja tarkastuskäyntien yhteydessä ja kehitetään toimintaa annetun palautteen mukaisesti.

Teemme toimintamme turvallisuuden eteen kaikilla tasoilla systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Toimintamme turvallisuutta on pyritty varmistamaan laatimalla sen tueksi:

- Omavalvontaohjelma
- Toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat
- Asiakasturvallisuussuunnitelma
- Toimintayksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat

- Tietoturvasuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Asiakaskohtainen turvallisuussuunnitelma uuden asiakkaan kohdalla
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Perehdytysuunnitelma
- Erinäiset ohjeistukset työturvallisuudesta, asiakasturvallisuudesta ja toimintaohjeista

Osa palvelun turvallisuuden seuranta on lääkehoidon, vaara- ja uhkatilanteiden sekä asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien ilmoittaminen.

Poikkeamat ilmoitetaan paperiversiona ja niiden käsittelyyn osallistuvat asianosaiset työntekijät ja yksikön lähijohtaja. Tarvittaessa ja tilanteen mukaan käsittelyyn osallistuvat asiakas ja toimitusjohtaja. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan omien oikeusturvakeinojen käyttämiseen tilanteissa, joissa asiakas kokee palvelun aiheuttaneen hänelle haittaa. Lisäksi tiedot valitusmahdollisuudesta on toimintayksikön yleisissä tiloissa, missä asiakaskohtaamisia syntyy. Asiakasta tiedotetaan omista oikeusturvakeinoistaan aktiivisesti. Asiakkaan oikeusturvakeinot on kerrottu toimintayksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa sekä alaikäisille suunnatussa hyvän kohtelun suunnitelmassa. Nämä suunnitelmat ovat vapaasti saatavilla yksiköiden yleisissä tiloissa ja verkkosivustolla.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti palveluittain asiakaskokemusmittarin avulla sekä jatkuvana palautteena yksiköiden arjessa. Palautetta hyödynnetään palveluita kehitettäessä ja sitä käsitellään säännöllisesti yksiköiden työkokouksissa.

Asiakasta autetaan kantelun ja muistutuksen tekemisessä. Muistutuksesta ja siitä seuraavista toimenpiteistä vastaa yksikön esihenkilö. Aluehallintovirastoon tehtävään kanteluun annettavasta vastineesta vastaa esihenkilö.

Huolehdimme tuottamissamme palveluissa asiakkaidemme fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Lasten ja perheiden turvallisuudesta huolehdimme riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Jatkuvalla koulutuksella varmistamme, että henkilökuntamme ylläpitää korkeatasoista turvallisuusosaamista asiakastyössä. Poikkeuksellisen vakavissa väkivaltatapauksissa käytämme poliisin apua.

Turvallisuusperiaattemme perustuvat ohjeisiin ja yhteisesti sovittuihin käytäntöihin, joilla varmistamme asiakasturvallisuuden. Kehitämme jatkuvasti turvallisia, asiakaslähtöisiä toimintatapoja kaikissa palveluissamme. Toimiva omavalvonta on keskeinen osa asiakasturvallisuuden varmistamista.

Lastensuojelu yksikössämme on STM:n ohjeiden mukainen ja yksikkökohtainen lääkärin hyväksymä lääkehoitosuunnitelma. Henkilökuntamme on koulutettu lääkehoitoon ja heillä on voimassa olevat lääkeluvat. Palo- ja pelastustoiminta perustuu viranomaisten määrittelemiін harjoituksiin ja asiakirjoihin sekä organisaation itsensä määrittelemiін harjoituksiin ja tarkastuksiin.

Viranomaisten määrittelemiä asiakirjoja ovat pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Laitteita ja kalustoa koskevia tarkastuksia tehdään paloilmoittimille ja -varoittimille, alkusammutuskalustolle, väestönsuojille ja poistumistievaloille.

Jokainen työntekijä osallistuu palo- ja pelastuskoulutuksiin ja -harjoituksiin.

Poistumisharjoituksia yksiköissä harjoitellaan yksi- kaksi kertaa vuodessa. Harjoituksiin osallistuvat työntekijät ja asiakkaat. Lisäksi nuorisokoti Etapissa käymme sijoituksen alussa lapsen kanssa pelastusturvallisuuteen liittyvät käytännöt.

Pidämme huolen, että kaikilla työryhmillämme on ajan tasalla oleva ensiapuvalmius.

Kaksin nuorisopalvelut / Kaksin Oy:n turvallisuus- ja varautumissuunnitelma on tehty organisaation riskienarviointien ja valmiussuunnittelun pohjalta. Turvallisuus- ja varautumissuunnitelmassa kerrotaan, miten organisaatiossa on varauduttu toimimaan erilaisissa turvallisuustilanteissa sekä organisaatioon kohdistuvissa uhkatilanteissa. Suunnitelma kertoo varautumisesta ja toiminnasta erityis-, häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Turvallisuus- ja varautumissuunnitelmaan kuuluvat henkilöstöturvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, pelastustoiminta, rikosturvallisuus, tietoturvallisuus, palvelutuotannon ja toiminnan turvallisuus, työturvallisuus, valmiusturvallisuus ja varautuminen pandemiaan, sekä siitä tiedottaminen. Valmiussuunnitelman avulla kuvataan se, miten toiminnan jatkuvuus on turvattu ja mitä toimenpiteitä tarvitaan normaali toimintaympäristön ylläpitämiseksi, sekä siihen palaamiseksi. Varautumissuunnitelman ovat velvollisia lukemaan kaikki työsuhteessa olevat.

Riskienhallinta

Yleistä riskienhallinnasta

Riskien hallinta on tärkeä osa johtamistamme. Riskien hallinnassa tunnistamme toimintaamme liittyvät riskit, analysoimme niiden vaikutuksia sekä pohdimme, miten mahdollisiin riskeihin varaudumme ennalta. Riskejä on ennakoitu kuvaamalla toimintaamme liittyvät tärkeimmät prosessit.

Riskienhallinnan vastuut

Riskien tunnistaminen ja johdon tietoon saattaminen kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan.

Yksikön johtoryhmä vastaa yksikössä tapahtuvien riskien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan.

Riskien kartoitus on säännöllistä toimintaa Kaksin nuorisopalveluissa.

Henkilöstön rooli

Henkilöstömme velvollisuus on nostaa esille työssään havaitsemansa epäkohdat, riskit ja vaaratilanteet. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti-tilanteen tai vaaratilanteen tulee havainnosta keskustella viivytyksettä oman esihenkilön kanssa. Ilmoitus havainnosta tehdään poikkeamalomakkeelle.

Asiakkaat ja omaiset

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai yksikön esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Kehityksessä on anonyymi kanava minkä kautta voi asiakkaat jättää palautetta.

Palvelujen laatu

Laadunhallinnan rakenne ja sisällöt suunnitellaan siten, että ne tukevat palvelujen tavoitteita, asiakaskeskeisyyttä ja laadun jatkuvaa parantamista. Laadun jatkuvan kehittämisen tueksi on selkeä prosessi laadunvalvonnalle, omavalvonnalle ja asiakaspalautteelle, ja se on linjassa voimassa olevien säädösten ja ohjeiden (lastensuojelun laatusuositus, STM 2019) kanssa. Kaksinilla palvelujen laadun perustana on asiakkaan kokemus palvelusta ja asiakasymmärrys. Laatu on ensisijaisesti asiakkaan kokemus ja arvio palvelun vaikuttavuudesta ja kyvystä vastata tarpeisiin, sekä asiakkaana olevien lasten ja perheiden että hyvinvointialueiden näkökulmista.

Kaksinin toimintaa ohjaavat arvot ovat keskeinen osa palvelun laatua.

Asiakaslähtöisyys: Meille on tärkeää, että työstämme välittyy aitous. Se, että pystymme auttamaan asiakkaitamme yksilöllisesti ja joustavasti – ihmiseltä ihmiselle. Toimimme aina asiakastamme kunnioittaen ja luottamuksellisen asiakassuhteen luominen on meille erityisen tärkeää.

Tavoitteellisuus: Toimintamme pohjaa yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin ja arvioimme työskentelyämme ja sen tarpeellisuutta jatkuvasti. Pidämme toimintamme ja palveluidemme jatkuvaa kehittämistä oleellisena, jotta yrityksemme menestyy myös tulevaisuudessa.

Asiantuntevuus: Olemme tarkkoja siitä, että palvelumme täyttää sille asetetut vaatimukset ja työsämme näkyy ammatillisuudessa. Asiakkaidemme tilanteiden huomioimisella ja tarpeiden tunnistamisella tarjoamme oikea-aikaisen avun ja ohjauksen.

Osaamisen kehittämistä tukeva koulutusjärjestelmä suunnitellaan yhdessä työntekijöiden ja vastuuhenkilöiden kanssa.

Osaamisen kehittäminen sisältää eri palvelualueilla työskenteleville yhteisiä kaikille suunnattuja koulutuksia ja esimerkiksi uusien toimintatapojen ja menetelmien käyttöönottoon liittyviä kokonaisuuksia. Osaamisen kehittämiseen liittyvien tarpeiden arvioimiseksi ja kehittämiseksi palveluuyksiköissä

käydään säännöllisesti yksilölliset keskustelut ja palvelu- ja organisaatiotasoisesti osaamiseen ja koko toimintaan liittyviä kehittämistavoitteita arvioidaan.

Laatupoikkeamista (laatu-, turvallisuus- tai lääkityspoikkeamista) tehdään Kaksinilla poikkeamien hallintamallin. Poikkeamat ja toiminnan laatuun liittyvät kehittämistarpeet käsitellään aina asianosaisten kanssa, korjaten välittömät tarpeet ja suunnitellen tarvittavat pidemmän aikavälin toimenpiteet. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti sekä palveluja käyttävien lasten ja perheiden että hyvinvointialueiden kanssa.

Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaamisen kehittämisen painopistealueet määrittelemme yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstön kehittämissuunnitelma perustuu yrityksen visioon, strategiaan, vuositavoitteisiin ja on osa toiminta- ja taloussuunnitelmaa.

Lisäkoulutustarpeita kartoitamme säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä osana vuosittain käytäviä kehityskeskusteluita. Koulutuksen toteuttamissuunnitelmat laadimme vuosittain jokaisen työntekijän yksilöllisen koulutustarpeen vuosittain esihenkilön kanssa käytävän kehityskeskustelujen pohjalta.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Huolimatta lapsen tai hänen perheensä lähtökohdista, Kaksinilla tuetaan jokaisen lapsen ja perheen mahdollisuutta löytää oma paikkansa yksilönä ja yhteiskunnan jäsenenä. Jokainen lapsi ja vanhempi on osallinen omassa ja perheensä asiassa, kuntoutuksessaan ja itseään koskevassa päätöksenteossa sekä palveluiden kehittämisessä. Lasta ja perheenjäseniä tuetaan omien näkemysten ja mielipiteiden ilmaisuun ja ne otetaan huomioon tavoitteita asetettaessa, kuntoutusta suunniteltaessa ja arvioitaessa.

Kaksinilla arvioidaan yhdenvertaisen kohtelun sekä syrjinnän välttämisen toteutumista ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin näiden edistämiseksi. Asiakkaiden kokemukset käsitellään asianmukaisesti. Henkilöstölle on laadittu tasa-arvosuunnitelma.

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen on perustavanlaatuinen asia, joka kuuluu myös jokaisen työntekijän vastuulle. Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissamme seuraavin tavoin:

- Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta yhteisössämme ja kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta.
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien ja pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle oman näköisen elämän palveluissamme.
- Osallistamme asiakkaitamme hoitosuunnitelmien tekemiseen, arjen askareisiin ja yhteisölliseen toimintaan yksiköissä ja niiden ulkopuolella.

- Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja tuemme henkilöstöämme toteuttamaan näitä arjessa jokaisen asiakkaan kohdalla.
- Seuraamme asiakkailta ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta, pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä.

Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus ja työsuojelu on tärkeä osa johtamista, osana työhyvinvointia.

Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään säännöllisesti. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Yksikön esihenkilö seuraa työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta.

Työsuojelu- ja työhyvinvointipolitiikalla haluamme muun muassa

- vähentää sairauspoissaoloja
- vähentää pysyvän työkyvyttömyyden riskiä
- kehittää työoloja
- pitää yllä työ- ja toimintakykyä.

Työhyvinvointi, työkyvyn edistäminen ja työn voimavaratekijöiden vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksemme johtamista ja esihenkilötyötä. Selvitämme ja seuraamme vuosittain sairauspoissaoloja, työtapaturmia ja ammattitauteja, jotta voidaan arvioida työn terveyttä ja turvallisuutta.

Työterveyden edistämisessä vahvimpia keinoja vaikuttaa ovat vuosittaiset laajat työtyytyväisyyskyselyt, niiden tulokset, analysointi ja toimenpiteiden jalkauttaminen sekä varhaisen tuen malli, jossa työntekijä saa riittävän ajoissa työnantajan ja työterveyden tuen.

Työtyytyväisyys

Tarjoamme jokaiselle työntekijällämme mahdollisuuden kertoa näkemyksensä siitä, mitkä ovat keskeisimpiä vahvuuksia ja kehittämiskohteita työpaikkamme viihtyvyydessä ja työyhteisömme toimivuudessa. Tähän pääsemme tarjoamalla riittävän usein aikaa esihenkilöiden puolelta keskusteluilla.

Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Kaikessa ihmisen tekemässä toiminnassa voi sattua silloin tällöin virheitä ja laatu voi vaihdella.

Jotta virheitä ja laatueroja pystyy vähentämään ja niistä oppimaan, on niistä raportoitava ja niitä käsiteltävä. Kaksinin korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän palvelun toteutumisen.

Osa palvelun turvallisuuden seuranta on lääkehoidon, vaara- ja uhkatilanteiden sekä asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien ilmoittaminen. Poikkeamien käsittelyyn osallistuvat asianosaiset työntekijät ja yksikön lähijohtaja. Tarvittaessa ja tilanteen mukaan käsittelyyn osallistuvat asiakas ja toimitusjohtaja. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan omien oikeusturvakeinojen käyttämiseen tilanteissa, joissa asiakas kokee palvelun aiheuttaneen hänelle haittaa tai palvelussa on ilmennyt epäkohtia.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Jos työntekijä huomaa tehneensä jotain, joka vaarantaa asiakkaan henkilötietojen tietoturvan tai havaitsee väärinkäytöksen jonkun muun tai järjestelmän toiminnassa, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi esihenkilölle. Nopealla toiminnalla pystytään vaikuttamaan asian etenemiseen ja vahinkojen minimoimiseen.

Yksikön, palvelun tai toimipisteen esihenkilö ilmoittaa tietoturvaloukkauksista sijoittavalle kunnalle (rekisterinpitäjä) sekä valvontaviranomaiselle välittömästi saatuaan asiasta tiedon. Tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava valvontaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa loukkauksen ilmitulosta, mikäli se aiheuttaa riskiä henkilöiden oikeuksiin tai vapauksiin. Myös rekisteröidylle on ilmoitettava loukkauksesta, mikäli se aiheuttaa korkean riskin henkilön oikeuksille tai vapauksille. Valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto, sähköposti: tietosuoja(at)om.fi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Heidi Kujanpää

Aleksi Ylittero

Yksikönjohtaja / Nuorisokoti Etappi

Aluejohtaja / Kaksin Oy

p. 0449769508

p. 044 230 2827

heidi.kujanpaa@kaksinnuorisopalvelut.fi

aleksi.ylittero@kaksinnuorisopalvelut.fi

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei kykene korjaamaan näitä puutteita omaavallinnallisin keinoin. Ilmoittamisesta vastaa yksikön esihenkilö.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma julkaistaan osoitteessa yksiköiden omilla verkkosivuilla. Omavalvonnassa ilmittyjä kehittämistarpeita ja tehtyjä toimenpiteitä käsitellään kaksi kertaa koko organisaation yhteisessä arvioinnissa, jonka jälkeen keskeiset havainnot julkaistaan verkkosivuilla. Viestintään voidaan käyttää myös sosiaalisen median kanavia.

Omavalvontaohjelman ovat laatineet

Päiväys: 18/10/2024



Karmen Vanhainen

Toimitusjohtajan sijainen

Kaksin Nuorisopalvelut Oy

Kaksin Oy



Heidi Kujanpää

Yksikönjohtaja

Nuorisokoti Etappi