

Tulevaan Oy
Sosiaalipalveluiden
omavalvontaohjelma



Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1. Omavalvonnan kokonaisuus	3
1.1 Omavalvontaohjelma	3
1.2 Omavalvontasuunnitelmat	3
1.3 Omavalvonnan julkisuus.....	4
2. Palveluiden toteutuminen, turvallisuus ja yhdenvertaisuus	4
2.1 Palveluiden toteutuminen, saatavuus ja jatkuvuus.....	4
2.2 Palveluiden turvallisuus	4
2.3 Palveluiden yhdenvertaisuus	5
3. Palveluiden laatu	5
3.1 Tavoitettavuus ja palvelualltius	5
3.2 Henkilöstön hyvinvointi	6
3.3 Henkilöstön osaaminen ja koulutus.....	6
3.4 Yhteiskunnallisuus.....	7
4. Laadun valvonta, arviointi ja seuranta	7
5. Toiminnan kehittäminen palautteen ja havaintojen avulla.....	8
5.1 Palautteen kerääminen.....	8
5.2 Havaittujen puutteiden korjaaminen.....	8
5.3 Havaintojen ja toimenpiteiden julkaiseminen	9
6. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	9
Liitteet.....	10

Johdanto

Tulevaan Oy on suomalainen sosiaalipalveluja tuottava perheyrittäjä. Keskitymme perheiden, lasten, nuorten ja aikuisten hyvinvoinnin edistämiseen tarjoamalla laadukkaita ja luotettavia sosiaalialan palveluja. Toimimme Helsingissä sekä Vantaa-Keravan, Päijät-Hämeen, Keski-Suomen ja Lapin hyvinvointialueilla. Arvopohjamme perustuu ihmisen tarpeiden kokonaisuuden huomioimiseen, arvostavaan kohtaamiseen sekä vahvaan sosiaalityön osaamiseen ja ammatillisuuteen. Työtöemme on kulttuuri- ja sukupuolisensitiivistä.

1. Omavalvonnan kokonaisuus

Sosiaalialan palveluntuottajan omavalvonta tarkoittaa ennakoivaa, toiminnan aikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa. Omavalvonta määrittää, miten palveluntuottaja varmistaa palvelujen jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun. Omavalvontaa toteutetaan lainsäädännön sekä Valviran ja aluehallintoviraston ohjauksen ja määräysten mukaisesti. Omavalvonnan dokumentteja ovat omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat.

1.1 Omavalvontaohjelma

Jos palveluntuottajalla on useampi kuin yksi palveluyksikkö, sen on laadittava omavalvontaohjelma kaikista vastuullaan olevista tehtävistä ja palveluista. Omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Omavalvontaohjelmassa on kuvattava, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

1.2 Omavalvontasuunnitelmat

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksiköittäin laadittava asiakirja, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä se, miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa ja ovat tämän omavalvontaohjelman liitteenä. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa.

1.3 Omavalvonnan julkisuus

Omavalvontaohjelma tulee julkaista julkisessa tietoverkossa tai muuten julkisuutta edistävällä tavalla. Tulevaan sosiaalipalveluiden sähköinen omavalvontaohjelma on yrityksen nettisivuilla osoitteessa www.tulevaan.fi. Myös toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat löytyvät Tulevaan sosiaalipalveluiden nettisivuilta. Ne ovat lisäksi nähtävillä kunkin yksikön toimitiloissa.

2. Palveluiden toteutuminen, turvallisuus ja yhdenvertaisuus

2.1 Palveluiden toteutuminen, saatavuus ja jatkuvuus

Tulevaan sosiaalipalveluissa henkilöstöresurssien ja sijaisjärjestelyiden jatkuva, ajantasainen ja suunnitelmallinen seuranta ja toteutus ovat osa päivittäistä johtamista. Riittävä henkilöstöresurssi varmistaa palveluiden toteutumisen ja saatavuuden sekä suunnitelluissa että ennakoimattomissa tilanteissa.

Pidempien poissaolojen, kuten vuosilomien, sijaisjärjestelyt suunnitellaan hyvissä ajoin etukäteen. Jokaisen asiakkaan sijaistustarve kartoitetaan ja sijaisena toimii nimetty työntekijä. Äkillisissä tilanteissa, kuten työntekijöiden sairauspoissaoloissa, resurssina ovat olemassa olevat työntekijät. Tulevaan sosiaalipalveluissa työskentelee kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi osa-aikaisia ja tuntityöntekijöitä, jotka voivat tarvittaessa tehdä lisätöinä asiakastyön sijaistuksia.

Myös johtamisessa on valmius reagoida joustavasti äkillisiin muutoksiin. Tulevaan sosiaalipalveluissa on jaetun johtamisen kulttuuri. Palveluiden johtaminen ja toteuttaminen eivät ole yhden esihenkilön varassa, vaan työtä tehdään yhdessä myös normaalitilanteessa.

Toimimme seitsemällä hyvinvointialueella, joten palveluliiketoiminta ei ole sidoksissa yhden alueen toimintaan. Tämä tuo toimintaan vakautta ja olemme varautuneet siihen, että yksittäisen alueen muutokset esimerkiksi hankintatilanteeseen liittyen, eivät vaikuta yrityksen kokonaistoimintaan.

2.2 Palveluiden turvallisuus

Palveluiden turvallisuus perustuu työntekijöiden asianmukaiseen toimintaan, toimitilojen turvallisuuteen ja määriteltyihin toimintatapoihin.

Uuden työntekijän perehdytys kattaa asiakasturvallisuuden ja turvallisuus huomioidaan työn suunnittelussa ja seurannassa. Työntekijöille järjestetään turvallisuuskoulutuksia, viimeksi

marraskuussa 2023. Käytössä on vaara- ja uhkatilanneilmoitus, joka täytetään jokaisesta vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteesta. Toimitilojen turvallisuus on kartoitettu ja asianmukaiset palo- ja poistumisturvallisuus selvitykset on tehty.

Tulevaan sosiaalipalveluissa on matalan kynnyksen puheeksi otto turvallisuuteen liittyvistä tilanteista, jotka käydään läpi huolellisesti. Turvallisuuskäytäntöjä muutetaan havaittujen epäkohtien perusteella ja muutokset viedään suunnitelmallisesti käytäntöön. Esihenkilöt varmistavat, että uudet toimintatavat juurtuvat kaikkien työntekijöiden toimintaan.

Palveluyksikkö- ja aluekohtainen turvallisuus on kuvattu yksityiskohtaisemmin kunkin yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

2.3 Palveluiden yhdenvertaisuus

Tulevaan sosiaalipalvelut on julistautunut syrjinnästä vapaaksi palveluntarjoajaksi. Kaikkia asiakkaita kohdellaan koko asiakassuhteen ajan yhdenvertaisesti riippumatta iästä, sukupuolesta, etnisestä taustasta, uskonnollisesta vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta. Työntekijöitä rohkaistaan raportoimaan esihenkilölle kaikki havainnot mahdollisesta syrjivästä kohtelusta.

3. Palveluiden laatu

Palveluntuottajan on valvottava toimintansa laatua ja asianmukaisuutta. Tulevaan sosiaalipalveluilla on yhteisesti määritellyt laatuksiteerit, joiden pohjalta työn laatua arvioidaan ja seurataan. Nämä laatuksiteerit ovat yhteiset kaikille palveluille ja ohjaavat sekä asiakas- että verkostotyötä. Tulevaan sosiaalipalveluiden laatuksiteereihin kuuluvat tavoitettavuus ja palvelualttius, henkilöstön hyvinvointi, henkilöstön osaaminen ja koulutus sekä yhteiskunnallisuus.

Keväällä 2024 yrityksessä aloitti kehittämis- ja laatujohtaja, joka vastaa laadunhallinnan kehittämisestä. Laatuun liittyviä toimintatapoja tullaan kehittämään suunnitelmallisesti ja samalla laatuksiteerejä täsmennetään.

3.1 Tavoitettavuus ja palvelualttius

Haluamme tarjota mahdollisimman joustavaa ja välitöntä palvelua asiakkaille ja yhteistyötohoille. Tämä tarkoittaa käytännössä tavoitettavuutta ja nopeaa toimintaa. Työntekijämme tai hänen sijaisensa on aina tavoitettavissa puhelimitse tai sähköpostitse. Pystymme reagoimaan nopeasti palvelutilauksiin, muuttuviin asiakastyön tilanteisiin ja palautteeseen.

3.2 Henkilöstön hyvinvointi

Haluamme vahvistaa henkilöstön hyvinvointia, koska tiedämme, että hyvinvoiva työntekijä tekee työnsä laadukkaammin, mikä parantaa myös palvelun laatua. Työhyvinvoinnin perusta on tiivis tuki esihenkilöiltä ja työkavereilta. Palveluvastaavat ja muut esihenkilöt ovat helposti tavoitettavissa ja tukevat työntekijöitä heidän itsenäisessä ja liikkuvassa työssään. Meillä on käytössä jaetun johtamisen malli, mikä vahvistaa esihenkilöiden läsnäoloa työn arjessa ja mahdollistaa johtamistaitojen jakamisen eri uravaiheissa olevien kesken. Tiimit kokoontuvat säännöllisesti ja heille tarjotaan työnohjausta. Tarvittaessa käytössä ovat myös työterveyspsykologin palvelut. Edistämme työhyvinvointia tarjoamalla myös liikunta-, kulttuuri- ja lounasetuusia sekä säännöllistä yhteistä työhyvinvointitoimintaa. Haluamme olla reilu työnantaja ja maksamme kilpailukykyistä, alueellista mediaania parempaa palkkaa.

Toteutamme säännöllisesti työhyvinvointikyselyitä, joilla seuraamme työntekijöiden hyvinvointia ja tarjoamme heille mahdollisuuden osallistua toiminnan kehittämiseen. Loppuvuonna 2023 keräsimme tietoa työterveyshuollon työpaikkaselvityksen, palkitsemis- ja sitouttamiskyselyn sekä psykososiaalisen kuormituksen vähentämisehdotusten avulla. Näiden tulosten perusteella olemme kehittäneet toimintaamme entistä paremmin työhyvinvointia tukevaksi.

3.3 Henkilöstön osaaminen ja koulutus

Arvostamme työntekijöidemme osaamista ja tarjoamme heille suunnitelmallista lisä- ja täydennyskoulutusta. Huolehdimme siitä, että henkilöstön osaaminen vastaa tilaajien vaatimuksiin ja asiakastyön tarpeisiin. Otamme koulutussuunnitelmassa huomioon myös työntekijöiden toiveet lisäkoulutuksesta. Työntekijöidemme koulutus- ja osaamistausta on monipuolinen. Tiimit ovat moniammatillisia (esimerkiksi sosionomeja, nuorisotyöntekijöitä, toimintaterapeutteja ja sairaanhoitajia) alueellisten palvelukuvausten määrittelyt huomioiden. Monipuolisen osaamisen ansiosta pystymme tarjoamaan vaikuttavaa ja laadukasta palvelua ja vastaamaan tilaajien asiakastyön laajaan kysyntään. Asiakasohjauksessa huomioimme asiakkaiden yksilöllisen tilanteen ja valitsemme työntekijän, jonka osaaminen vastaa parhaiten tuen tarpeeseen.

Ammatillisen perusosaamisen lisäksi Tulevaan sosiaalipalvelut on erikoistunut velka- ja talousohjaukseen, neuropsykiatriseen erityisosaamiseen sekä rikostaustaisten kanssa tehtävään työhön. Työyhteisössämme on talousohjaajia, neuropsykiatrisia valmentajia sekä kriminaaliryöstöön osaajia, joiden osaamista hyödynnämme laajasti yrityksessämme. Esimerkiksi osana perhetyötä tarjoamme talous- ja velkaohjausta sekä erilaisia neuropsykiatrisia valmennuskokonaisuuksia säännöllisesti.

3.4 Yhteiskunnallisuus

Tulevaan sosiaalipalvelut on yhteiskunnallinen yritys sekä Suomalaisen työn liiton jäsen. Ylpeänä kannamme yhteiskunnallista vastuuta, ja tämä strategia on olennainen osa palveluidemme kokonaislaatua. Osana yhteiskunnallista yritystoimintaa teemme laajaa yhteistyötä kolmannen sektorin ja järjestötoimijoiden kanssa. Tämän yhteistyö mahdollistaa monipuolisen erilaisiin palvelutarpeisiin ja elämän monimuotoisuuden haasteisiin vastaamisen. Yhteistyökumppaneitamme ovat esimerkiksi Nuorisoasuntoliitto, HNMKY, Elämän laatu Ry ja Sininauhaliitto.

Toimintamme tuotot ohjataan palveluiden kehittämiseen ja uusien palveluiden käynnistämiseen. Lisäksi teemme vuosittain lahjoituksia yhteiskunnallisesti hyvinvointia tuottavaan toimintaan. Kohteet päätetään vuosittain ja viimeisimpänä tuimme junioriliikuntaa.

4. Laadun valvonta, arviointi ja seuranta

Työn laatua seurataan tiiviisti esihenkilöiden ohjauksen ja valvonnan avulla. Palveluvastaavat keskustelevat työntekijöiden kanssa asiakastyön toteutumisesta, haasteista ja saadusta palautteesta viikoittain tapaamisilla ja puhelinkeskusteluissa. Työn laatua käsitellään tiimi- ja kuukausitapaamisilla. Työntekijät ovat esihenkilöön yhteydessä aina, kun asiakastyössä ilmenee haasteita tai asiakkaat, heidän läheisensä tai tilaajataho ilmaisevat tyytymättömyyttä tai antavat korjausehdotuksia

Palveluvastaavat käyvät läpi työntekijöiden asiakaskirjauksia säännöllisesti. Tämä antaa heille ajantasaista tietoa palveluiden sisällöstä ja mahdollistaa työntekijöiden ohjaamisen työskentelytavoissa ja kirjaamisessa. Lisäksi tämä auttaa havaitsemaan ja käsittelemään mahdollisia laatupoikkeamia. Tarvittaessa palveluvastaavat keskustelevat kehittämis- ja laatujohtajan kanssa ja yhdessä päätetään korjaavista toimintatavoista, joista tiedotetaan henkilöstölle.

5. Toiminnan kehittäminen palautteen ja havaintojen avulla

5.1 Palautteen kerääminen

Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella, joka saadaan asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämän lisäksi asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä kerättyä palautetta hyödynnetään omavalvontasuunnitelmien laadinnassa ja päivittämisessä.

Spontaanin asiakaspalautteen lisäksi Tulevaan sosiaalipalveluissa toteutetaan asiakastytyväisyyskysely 1–2 kertaa vuodessa. Kyselyssä kerätään asiakaspalautetta anonyymisti asiakastietojärjestelmä hyödyntäen Nappulan Väylä-alustaa. Lisäksi asiakkailta kysytään palautetta palvelun päättyessä.

Henkilöstöltä kerätään palautetta arkityön keskusteluissa, joissa he jakavat havaintojaan ja antavat kehittämissuhteita. Lisäksi vuosittain toteutetaan henkilöstökysely.

Kaikki saatu palaute hyödynnetään palveluiden jatkuvassa kehittämisessä.

5.2 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä palautteen perusteella. Tulevaan sosiaalipalveluissa seurataan toiminnan asianmukaisuutta jatkuvasti ja kaikki saatu palaute sekä havainnot toiminnan puutteista otetaan huomioon kehittämisessä. Organisaatiossamme on matala hierarkia, minkä ansiosta toimimme joustavasti ja vastaamme nopeasti muutostarpeisiin.

Asiakkaat, omaiset ja työntekijät voivat ottaa yhteyttä valitsemaansa vastuuhenkilöön kaikissa asioissa. Yleensä asiakkaan tai omaisen antaman palautteen vastaanottaa omatyöntekijä, joka keskustelee tilanteesta palveluvastaavan kanssa. Palveluvastaavien tehtäviin kuuluu toiminnan seuranta ja he saavat työntekijöiltä kehittämissuhteita.

Palveluvastaavat tekevät tiivistä yhteistyötä ja voivat yhdessä muuttaa vastuullaan olevia toimintatapoja. He ovat myös tarvittaessa yhteydessä palvelujohtajaan, kehittämis- ja laatujohtajaan, HR-assistenttiin tai toimitusjohtajaan. Nämä muodostavat johtoryhmän, joka tekee päätökset koko organisaation toimintaa koskevista muutoksista. Tiedot toimenpiteistä välitetään johdolta palveluvastaaville, työntekijöille ja näiden kautta asiakkaille.

5.3 Havaintojen ja toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvonnan toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein. Palveluvastaavat kirjaavat omat sekä asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden havaitsemat epäkohdat ja puutteet. Näistä havainnoista tiedotetaan kehittämis- ja laatujohtajaa. Havaintojen perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet. Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden perusteella omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein. Uusi omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen nettisivuilla. Havainnot ja toimenpiteet, joiden perusteella omavalvontasuunnitelmaa on muutettu, sisältyvät kulloinkin voimassa olevaan omavalvontasuunnitelmaan omana liitteenään.

6. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle kaikki omassa toiminnassaan ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vasta-
toimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Tulevaan sosiaalipalveluissa henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta osana perehdytystä ja se on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa sekä sähköisessä perehdytyskansiossa. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille kaikki havainnot valitsemalleen esihenkilölle, tarvittaessa työsuojeluvaltuutetun tuella.

Liitteet

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat omina asiakirjoinaan tallennettuna omavalvontaohjelman yhteyteen.