

PIENRYHMÄKOTI
Helmi Oy

Omaavalvontaohjelma

SISÄLLYSLUETTELO

1 Omavalvonta.....	2
2 Pienryhmäkoti Helmi Oy palvelut	3
3 Johtaminen ja vastuunjako	4
4 Riskien hallinta ja palvelun turvallisuus	6
Riskienhallinta	6
Riskienhallinnan tavoitteet ja keinot	6
Tietoturva ja asiakastietojen käsittely	6
5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen ja toiminnan lainmukaisuus.....	7
Henkilöstö.....	7
Toimintaa ohjaavat lait	8
6 Laadunhallinta	9
Asiakaspalaute.....	9
Henkilöstötyytyväisyys	10
Vaikuttavuuden arviointi.....	10
Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen.....	10
Tarkastukset.....	11
7 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	11
Haitta- ja läheltä piti tilanteet.....	11
Epäasiallinen kohtelu	11
Muistutus ja kantelu.....	12
Palaute	12
8 Seuranta ja viestintä	12

1 Omavalvonta

Yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien tulee laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti.

Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuudesta. Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toimintayksikössä toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan.

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla Pienryhmäkoti Helmi Oy:ssä seurataan ja arvioidaan yhtiön ja yksikköjen toimintaa. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omavalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla valvotaan toimintayksikköjä, henkilökunnan toimintaa sekä tuotettujen palvelujen laatua. Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma laaditaan esihenkilön johdolla yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikönjohtajalla on ensisijainen vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on yleisesti luettavissa.

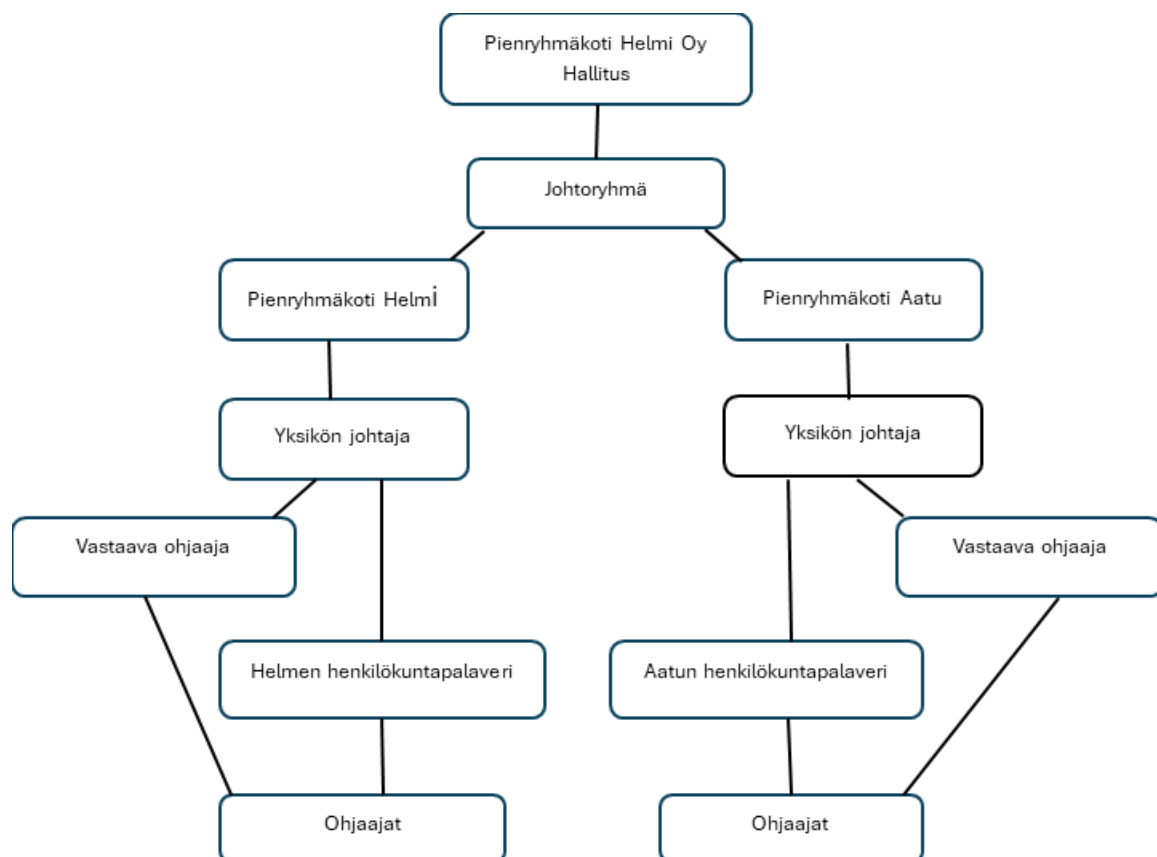
2 Pienryhmäkoti Helmi Oy palvelut

Pienryhmäkoti Helmi Oy tarjoaa lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon palvelua Vääksyssä (Helmi) ja Hollolassa (Aatu). Vääksyn yksikkö Helmi on seitsemänpaikkainen erityisyksikkö ja Hollolan yksikkö Aatu on seitsemänpaikkainen perustason yksikkö. Pienryhmäkoti Helmi Oy:n yksiköissä työskentelee 18 hengen moniammatillinen henkilöstö, johon kuuluu ammattilaisia sosiaali-, terveys- ja kasvatusalalta. Teemme laadukasta hoito- ja kasvatustyötä kuntouttavalla työotteella lastensuojelulain perusteella sijoitetuille lapsille yhteistyössä heidän lähiverkostonsa sekä sosiaalitoimen kanssa.

Pienryhmäkoti Helmi Oy tuottaa seuraavia lastensuojelun ostopalveluja hyvinvointialueille:

- Perustason yksikön palvelut
- Erityistason yksikön palvelut
- Jälkihuollon palvelut
- Lastensuojelun avopalvelut

3 Johtaminen ja vastuunjako



Kuva 1. Organisaatiokaavio

Palvelun laadun varmistamiseksi ja toiminnan kehittämisen tueksi Pienryhmäkoti Helmi Oy:ssä toimii erilaisia työryhmiä, kuten

- Yhtiökokous
- Hallitus
- Johtoryhmä
- Esihenkilötyöryhmä toimipisteittäin

- Henkilökuntakokous (työpaikkapalaverit)

Lisäksi yksiköissä toimii henkilöitä erilaisissa vastuutehtävissä:

- Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat (yksikön lääkehoidon vastuu)
- Turvallisuusvastaavat
- Tietoturvavastaavat
- Pehdytysvastaavat
- Ruokahuolto- ja hygieniavastaavat
- Laadunkehittämisestä vastaavat
- Toiminnallisuuden ja osallisuuden kehittämisvastaavat
- Kouluyhteistyövastaavat
- Kiinteistövästavaat
- Avopalveluiden vastuutyöntekijät

4 Riskien hallinta ja palvelun turvallisuus

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa Helmen johtamis- ja valvontajärjestelmää sekä keino analysoida ja hallinnoida toimintaan liittyviä mahdollisuuksia ja uhkia. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa muutokset ympäristössä sekä turvata yrityksen toiminnan jatkuvuus ja häiriöttömyys.

Riskienhallinnan tavoitteet ja keinot

Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita sekä tunnistaa ja hallita riskitekijöitä. Riskienhallinta on ennakkoivaa ja suunnitelmallista. Riskienhallinta on osa jatkuvaa työn kehittämistä ja osa toiminnan suunnittelua. Ennakoivalla toiminnalla pyritään ehkäisemään riskien toteutumista.

Pienryhmäkotit Helmi Oy:n yksiköissä on yhtenevät ohjeistukset ja pehdytysmenettely, jotta pystytään varmistumaan siitä, että käytänteet ja toimintatavat ovat työntekijöille selkeitä. Varautumissuunnitelmat ja poikkeustilanteiden työohjeet on laadittu yksikkökohtaisesti.

Asiakkaiden tilanteet vaikuttavat suoraan toimintayksiköiden turvallisuuteen ja määrittävät hyvin pitkälti yksikön riskitason. Tämän vuoksi toteutetaan yksikötason riskienarvioinnin lisäksi asiakaskohtaista riskienarviointia. Tarvittaessa tehdään myös

asiakaskohtaisia varautumissuunnitelmia, sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksia turvallisen asiakastyön ja työturvallisuuden näkökulmasta.

Yksikönjohtaja vastaa toimintayksikkönsä turvallisuudesta. Työntekijät on perehdytetty ja velvoitettu tuomaan esihenkilölleen tiedoksi havaitsemansa puutteet ja kehitysehdotukset yksikön turvallisuuteen liittyen niin työntekijöiden, kuin asiakkaiden näkökulmasta. Yksikkökohtaiset turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti ja niiden pohjalta tehtyihin havaintoihin reagoidaan ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

Tietoturva ja asiakastietojen käsittely

Tietoturvasuunnitelma kuvaa Pienryhmäkoti Helmi Oy:n tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä ja sitä miten Pienryhmäkoti Helmi Oy palveluntuottajana järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvan tarkoitus on riittävän tietoturvan tason ylläpitäminen ja kehittäminen. Tietoturvaa ohjaa lainsäädäntö ja viranomaisvaatimukset, sopimusvaatimukset sekä yleinen tietoturvallisuuteen ja siihen kohdistuviin uhkiin liittyvä tilanne ja kehitys. Tietoturvallisuus on kiinteä osa yrityksen koko toiminnan varmistamista, kehittämistä ja omavalvontaa (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011). Salassapitovelvollisuus pätee niin asiakkaiden kuin yrityksen asioissa ja tämän noudattamiseen sitoutuvat kaikki Pienryhmäkoti Helmi Oy:llä työskentelevät henkilöt. Tietoturvallisuus kattaa kaikenlaiset tietojenkäsittelytehtävät sisältäen myös eri muodoissa olevien asiakirjojen arkistoinnin. Tietoturvatoimet koskevat sähköisessä, puhutussa ja kirjallisessa muodossa olevan tiedon käsittelyä, siirtoa ja säilyttämistä sekä hävittämistä. Asiakkaiden henkilötietoja käsitellään pitäen huolta tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksista.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen ja toiminnan lainmukaisuus

Pienryhmäkoti Helmi Oy toteuttaa lastensuojelun sijaishuollon palvelut yksityisenä palveluntuottajana, jolloin palvelulla vastataan hyvinvointialueiden lastensuojelutarpeeseen. Hyvinvointialueiden kanssa on kilpailutusten kautta tehty allekirjoitetut puitesopimukset, missä on määritelty palveluntuottajan vastuut ja velvoitteet. Pienryhmäkoti Helmi Oy on sitoutunut täyttämään sopimusehdot ja noudattamaan sopimuksia koko niiden voimassaolon ajan.

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii arjen tasolla sopimusten ehtojen toteutumisesta käytännön työssä. Lisäksi tarvittaessa laaditaan erillisiä suoramarkintasopimuksia tai

lapsikohtaisia sopimuksia hyvinvointialueiden käytäntöjen mukaisesti. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Osallistumme sopimuskumppaneidemme järjestämiin yhteistyö- ja kehittämistilaisuuksiin ja toimitamme heille tarvittavia toiminnan seurantatietoja ja –raportteja. Lisäksi teemme sopimuskumppaneillemme säännöllisesti toiminnastamme palautekyselyitä.

Henkilöstö

Henkilöstöasioita hoidettaessa noudatetaan lainsäädäntöä, työehtosopimuksia, työsuojelumääräyksiä ja muita velvoitteita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Henkilöstön tehtävät ja vastuut on kuvattu yksikkökohtaisissa vastuualuesuunnitelmissa.

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa on kuvattu tarkemmin henkilöstön pysyvyyteen ja henkilöstön koulutustarpeisiin vastaava toiminta. Henkilöstömitoitus on määritetty lastensuojelulaissa ja puitesopimuksissa hyvinvointialueiden kanssa. Perusyksikön henkilöstön suhdeluku on vähintään 1,0 ja erityisyksikön suhdeluku on 1,3. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että palveluyksikössä toteutuu luvan ja sopimusten mukainen henkilöstömitoitus. Yksikönjohtajan vastuulla on seurata asiakkaiden tarpeiden mukaista henkilöstön suhdelukua ja tarvittaessa resurssin riittävyttä arvioidaan yksikön vastuuhenkilöiden toimesta. Pienryhmäkoti Helmi Oy:n henkilöstö- ja koulutussuunnitelma perustuu asiakassopimusten ja lain asettamiin mitoituksiin sekä yrityksen asettamiin tavoitteisiin ja linjauksiin. Henkilöstön rekrytointi perustuu palveluyksiköiden toiminnan tarpeisiin. Työtehtävän vaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään.

Rekisteröityjen työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki-rekisteristä. Henkilöstöltä tarkistetaan lisäksi rikosrekisteriote ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

Yksiköllä on perehdytysuunnitelma, perehdytysuunnitelman tarkistuslista ja muistilista. Tarkistus- ja muistilistat ovat yleinen sekä toimenkuva kohtainen, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä saa riittävän perehdytyksen työtehtävänsä hoitoon.

Henkilöstöllä on mahdollisuus hakeutua ammattitaitoa täydentävään koulutukseen. Erityisyksikkö Helmessä on jokaisella ohjaajalla vähintään 5 op laajuinen yksikön erikoistumisalaan liittyvä täydennyskoulutus. Lisäksi yksiköiden ohjaajat käyvät vuosittain vähintään puitesopimusten määrittämän määrän täydennyskoulutuksia, joilla ylläpidetään osaamista. Yksiköiden johtajat käyvät tavoitekeskustelut oman

henkilöstön kanssa kerran vuodessa laaditun tavoitekeskustelupohjan perusteella. Henkilöstön ammattitaitoa pidetään yllä säännöllisellä ryhmätyönohjauksella ja tarvittaessa konsultoivilla asiantuntijoilla.

Toimintaa ohjaavat lait

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

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

6 Laadunhallinta

Yksikötasolla toiminnan pohjana on palveluyksikön omavalvontasuunnitelmat. Ne tehdään yhdessä palveluyksikön johtajan, henkilöstön ja soveltuvin osin asiakkaiden kanssa. Muita palveluyksikön työtä ohjaavia dokumentteja ovat pelastussuunnitelma, lääkehoidonsuunnitelma, valmiuden- ja jatkuvuudensuunnitelma, sekä hygienian omavalvontasuunnitelma.

Asiakkaiden ajantasaiset hoito-, kuntoutus- ja kasvatussuunnitelmat sekä päivittäiskirjaaminen todentavat asiakkaan palvelun laatua.

Työn laatu ja henkilöstön hyvinvointi ovat avainasemassa. Kehittämistarpeiden tunnistamisessa ja entistä laadukkaamman palvelun suunnittelussa sekä toteuttamisessa auttavat erilaiset palveluiden laatua mittaavat mittarit.

Seuraavat mittarit auttavat meitä tunnistamaan kehittämistarpeita sekä suunnittelemaan ja toteuttamaan entistä laadukkaamman palvelun edistämiseksi tarvittavia toimenpiteitä:

Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta kerätään eri vastaajaryhmiltä; asiakas, läheisverkosto, tilaajan edustaja, muu yhteistyötaho. Palaute kerätään suoraan vastaajalle lähetettävän palautelinkin kautta. Yksiköillä on omat palautelinkkinsä, jolloin saatu palaute pystytään kohdistamaan oikeaan yksikköön. Palautteen antaminen tapahtuu valmiiden kysymysten kautta annetun arvioinnin sekä vapaan sanallisen palautteen kautta. Palautteen pohjalta kartoitetaan kehitystarpeita ja arvioidaan työskentelyn laatua ja vaikuttavuutta asiakasnäkökulmasta. Palautteen kautta saadut kehityskohdat käydään läpi ja sovitaan jatkotoimenpiteet, sekä määritellään vastuut jatkotoimenpiteiden toteuttamiseksi.

Henkilöstötyytyväisyys

Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan Ilmarisen laajemmalla työhyvinvointikyselyllä (1xvuosi) sekä suppeammalla Työvire-kyselyllä (1xvuosi). Kyselyihin vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Saadun palautteen myötä pystytään tunnistamaan kehityskohdat työhyvinvointiin liittyen. Palautteen käsittely ja tämän myötä sovitut toimenpiteet käydään läpi eri tasoilla (johtoryhmä- ja yksikötaso), määritellään vastuuhenkilöt toimenpiteiden toteuttamiseksi ja sovitaan vaikutusten seurantamenettelyistä.

Vaikuttavuuden arviointi

Työskentelyn laatua ja sen vaikutusta asiakkaisiin seurataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden pohjalta. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa on määriteltynä asiakaskohtaiset päätavoitteet, jotka on pilkottu asiakkaan ikä-, kehitystaso ja psyykinen vointi huomioiden pienempiin konkreettisiin ja mitattaviin oleviin tavoitteisiin. Asiakas tekee arviointia yhdessä ohjaajan kanssa keskustellen ja arvioi omaa edistymistään.

Vaikuttavuutta arvioidaan lisäksi omaohjaajatyöskentelyssä ja työpaikkakokouksissa sekä asiakassuunnitelmissa.

Palveluita toteutetaan noudattaen lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä kunkin hyvinvointialueen tai yksittäisen asiakkaan kanssa solmittua sopimusta. Asiakkaiden palvelun saatavuus, laatu, turvallisuus ja jatkuvuus on huomioitu sopimuksissa tilaajien kanssa.

Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen

Pienryhmäkoti Helmi Oy:n lääkehoitoa toteuttavilla toimintayksiköillä on oma lääkehoidon vastuuhenkilö. Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen määritellään yksikkökohtaisessa lääkärin hyväksymässä lääkehoidon suunnitelmassa. Lääkehoidon suunnitelmassa määritellään lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan koulutusvaateet, joiden ajantasaisuudesta huolehditaan ProEdun Lupakanta-palvelun kautta.

Tarkastukset

Erilaisissa viranomaistarkastuksissa saadaan tietoa palvelun laadusta ja vastaavuudesta sovittuun. Jos korjaamista vaativia asioita löytyy, niiden välittömästä toimeenpanosta vastaa yksikön johtaja. Jos tarkastuksista löytyy asioita, jotka toistuvat molemmissa palveluyksiköissä, ne viedään jatkotyöstettäväksi johtoryhmään.

Yksikönjohtaja käy säännöllisesti em. asiat läpi henkilöstön kanssa kaksi kertaa kuukaudessa olevissa henkilöstökokouksissa.

7 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Haitta- ja läheltä piti tilanteet

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai riskitekijöistä, läheltä piti -tilanteista sekä vaaratilanteista esihenkilölle ja kirjaamaan sen poikkeamailmoituslomakkeelle. Esihenkilö aloittaa ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet. Epäkohtailmoitukset käydään johdon kokouksissa läpi ja arvioidaan korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Epäasiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon ammattihenkilö (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, pykälä 29§) on velvollinen ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohtien uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on

turvata kaikkien turvallisuus ja hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua. Mikäli henkilöstö havaitsee yksityisyyden, intymiteettisuojaan, henkilökohtaisen vapauden ja koskemattomuuden loukkauksia, henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista esihenkilölle. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Muistutus ja kantelu

Muistutus toiminnasta tehdään yksikönjohtajalle tai sijoittavan hyvinvointialueen viranomaiselle, koska yrityksen palvelu on ostopalvelusopimuksella toteutettavaa palvelua. Muistutukset käsitellään ja vastaus annetaan kirjallisesti 1–4 viikon sisällä muistutuksen tekemisestä. Yrityksen palvelu toteutetaan ostopalveluna, joten muistutukset tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Viranomaisen pyynnöstä kirjoitetaan vastine tai selvitys tilanteesta, mistä muistutus on tehty. Viranomaisen palautteen mukaan toimintatapaa muutetaan välittömästi, jos tarve sitä vaatii. Muistutus käydään läpi johtoryhmässä. Esihenkilöt käsittelevät asian henkilökunnan kanssa henkilökuntakokouksissa.

Palaute

Palvelun ostajien, käyttäjien, sisäisten asiakkaiden ja sidosryhmien osallisuuden ja tyytyväisyyden arviointi toteutetaan asiakaspalautekyselyn avulla. Asiakaspalautetta kerätään lapselta, huoltajilta, sosiaalityöntekijöiltä ja verkostolta. Yhteenveto asiakaspalautteista lähetetään vuosittain sosiaalitoimiin sekä käydään läpi esimiesten tiimeissä ja henkilökunta kokouksissa. Toimintaa muutetaan ja kehitetään palautteiden perusteella

8 Seuranta ja viestintä

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden

välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Pienryhmäkoti Helmen toiminnan sekä työskentelyn laadun seuranta ja mittaaminen tapahtuu pääsääntöisesti yksiköiden omaavalvonnasta kautta. Päivitämme ja julkaisemme omaavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella mahdollisesti laaditut kehitystoimenpiteet neljän kuukauden välein erillisellä omaavalvontaohjelman seuranta raportilla.