NAL Palvelut Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelma

NAL PALVELUT

Sisällys

1 Johdanto 3

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen 4

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen 5

4 Palveluiden saatavuus 6

5 Palveluiden jatkuvuus 6

6 Palveluiden turvallisuus 7

- Asiakasturvallisuus 7
- Työturvallisuus ja työsuojelu 8
- Tietosuoja ja -turvallisuus 8

7 Palveluiden laatu 10

- Omavalvonta 11

8 Asiakkaiden yhdenvertaisuus 12

9 Havaittujen puutteiden korjaaminen 13

10 Liitteet 14

1 Johdanto

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa. NAL Palvelut Oy on yksityinen sosiaalipalveluiden tuottaja ja kuuluu täten tämän järjestämisvastuun piiriin.. NAL Palveluiden eri toimintayksiköiden omavalvontavelvoite säilyy ennallaan, kuten Sosiaalihuoltolain viidennessä (5.) luvussa säädetään ja kaikille yksiköille laaditaan oma omavalvontasuunnitelmansa. Omavalvontaohjelmamme käsittää sekä NAL Palveluiden itsensä tuottamat sekä alihankkijalta hankitut palvelut.

Järjestämislain 40 §:ssä määritellään palveluntuottajan velvollisuus omavalvontaan seuraavasti:

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

NAL Palvelut Oy:n omavalvontaohjelmassa kuvataan yrityksen yhteiset toimintatavat, joilla varmistetaan:

- palveluiden lainmukainen hoitaminen.
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen.
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus.
- Edellä mainittujen asioiden toteutumisen seuranta.
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Kaikessa palveluiden tuottamisessa lähtökohtana on kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamien vaatimusten nuodattaminen. Keskeistä tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa, uusille työntekijöille annettavan perehdytyksen kuin yrityksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta. Lainmukaisuuden toteutumisen seurantaa toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien, asiakkaiden ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella. NAL Palvelut tuottaa sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden laatua ohjaa yrityksen laatujärjestelmä sekä tiimikohtaiset toiminnan laadulliset tavoitteet. NAL Palveluiden toiminnan laadun ohjaaminen perustuu toimintaa koskevaan lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten ohjeistuksiin, hyvinvointialuekohtaisiin puitesopimuksiin, mahdollisiin asiakaskohtaisiin suorahankintasopimuksiin sekä yleisiin sosiaalihuollon laatusuosituksiin ja periaatteisiin. Sen lisäksi, että tuotamme palvelumme niitä ohjaavan lainsäädännön mukaan, tuotamme palvelun järjestelmällisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme ja tilaajiemme tarpeisiin

vastaten. Palveluidemme tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaittemme toimintakykyä ja hyvinvointia.

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

NAL Palvelut Oy sosiaalipalveluissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Sopimuskauden aikana NAL Palveluiden palvelutuotannosta vastaavat toimintayksikkökohtaiset vastuuhenkilöt (tiimien esihenkilöt). He vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa koko sopimuskauden ajan sitä mitä on sovittu ja mihin olemme tarjouksessamme sitoutunut, sekä siitä että palvelu täyttää Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset ja, mikäli palvelu poikkeaa edellä mainitusta, NAL Palvelut korjaa virheen viivytyksettä. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

NAL Palvelut tarkistaa palveluun osallistuvilta lasten ja nuorten parissa työskenteleviltä rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504). NAL Palvelut vastaa siitä, että sillä on sopimuskauden ajan voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, jonka määrä on tavanomainen suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin, ja että sillä on voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset ja se vastaa kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta. NAL Palvelut on sitoutunut toimittamaan palvelun tilaajalle vuosittain tilaajavastuulain mukaiset selvitykset, nämä ovat saatavilla ajantasaisesti tilaajillemme Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -raportista. NAL Palvelut vastaa siitä, että sillä on toimialueensa aluehallintovirastoon (AVI) tehty ilmoitus yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta.

4 Palveluiden saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Yksityisenä palveluntuottajana toimimme aina järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen lukuun. Toimimme Länsi- ja Itä-Uudenmaan, Helsingin sekä Vantaan ja Keravan, Keusoten sekä Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla. Tuotamme pääasiassa tuetun asumisen palveluita sekä avomuotoisia perheiden palveluita. Tuetun asumisen palvelua tarjoamme sekä itsenäistyville nuorille että aikuissosiaalityön asiakkaille. Lisäksi asiakkaita asumispalveluihimme ohjautuu mm. maahanmuuttajapalveluista. Perheiden palveluihimme lukeutuu mm. perhetyötä sekä ammatillista tukihenkilötoimintaa. Tavoitteenamme on tarjota kaikkia palveluvalikoimamme tuotteita kaikilla palvelualueillamme. Tämän toteutumiseksi käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme myös suorahankintana niissä tilanteissa, kun järjestämisvastuussa olevalla toimijalla on akuutteja tarpeita. Tarjouskilpailuiden perusteella teemme hyvinvointialueiden kanssa hankintasopimuksia, joissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana. Palveluidemme saatavuuden osalta keskeinen painopiste on toiminnan ja henkilöstön osaamisen jatkuvassa kehittämisessä sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa.

5 Palveluiden jatkuvuus

NAL Palveluiden henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattilaisista, joilla on joko toisen asteen tai amk-tason tutkinto. Henkilöstörakenteessa noudatamme lain määräyksiä sekä sopimusvaatimuksia. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä, joilla pyrimme pienentämään henkilöstön vaihtuvuutta. Henkilöstömme määrä vuoden

2023 lopussa on 60 työntekijää ja yrityksen liikevaihto n. 3,9 M €. Palveluyksiköitä yrityksessämme on 4 ja asiakkaita palveluissamme on yhteensä noin 500.

Jokaisella toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. NAL Palveluilla on suhteellisen laajat johdon ja esihenkilötyön resurssit ja ylläpidämme myös varahenkilöjärjestelmää erityisesti yksikkömuotoisen toiminnan osalta, minkä ansioista meillä on hyvä valmius varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

6 Palveluiden turvallisuus

Palveluidemme turvallisuus koostuu useista eri osa-alueista, kuten asukasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Asiakasturvallisuus

Asiakkaillamme on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus. Asiakkaanamme olevien lasten ja perheiden turvallisuuden

takaamme riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Poikkeuksellisen vakavissa väkivaltatilanteissa turvaudumme poliisin apuun. Pidämme yllä turvallisen asiakastyön taitoja jatkuvan kouluttautumisen avulla. Uhka- ja vaaratilanteet kirjataan ja käsitellään yksiköissä sekä yrityksen johtoryhmässä.

Asiakasturvallisuutta varmistaa myös toimiva omavalvonta, jonka kehittämiseen osallistuu jokainen työntekijämme. Henkilöstön perehdytys ja ammattitaito ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Huolehdimme myös, että kaikilla työryhmillä on ajantasainen ensiapuvalmius.

Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Tiimien esihenkilöt seuraavat työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti. Työterveyshuollon kautta työntekijöillä on käytettävissää kattavat terveydenhuollon palvelut. Lisäksi henkilöstöllämme on sairauskuluvakuutus, joka kattaa sellaisia terveydenhuollon kuluja, jotka eivät työnterveyden piiriin kuulu. Työsuojelusta vastaavat työsuojelupäällikkö sekä työsuojelutoimikunta, johon kuuluvat työsuojelupäällikön lisäksi työsuojeluvaltuutettu sekä kaksi varavaltuutettua. Työsuojelupäällikkönä toimii toimitusjohtaja Jouni Sipiläinen ja työsuojeluvaltuutetuksi on valittu 1.1.24 alkaen Nadja Lumitsalo.

Tietosuoja ja -turvallisuus

Tietosuoja

Tietosuojakäytäntömme antavat turvaa henkilötietojen käsittelyyn, kun osoitamme miten ja millä edellytyksillä henkilötietoja keräämme sekä käsittelemme ja miten henkilötiedot on suojattu. Henkilötietojen käsittely NAL Palveluissa perustuu aina lakiin. Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä. NAL Palveluissa henkilötietojen käsittely perustuu myös NAL-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan. Yleiset tietoturvakäytäntömme on kerrottu NAL-konsernin yhteisessä tietosuojaohjeistuksessa ja lisäksi eri tietojärjestelmille on omia ohjeitaan. NAL Palveluilla on myös tietoturvasuunnitelma, joka on laadittu työntekijöidemme perehtymisen ja osaamisen ylläpitämisen tueksi. Jokaisen esihenkilön vastuulla on perehdyttää uudet nalpalaiset tietosuoja- ja -turvakäytäntöihimme. Perehdytyksen tukena toimii NAL Palveluiden johto ja IT-tukemme.

NAL
PALVELUT

Tietoturvallisuus

NAL -konsernin tietoturvapolitiikan tavoitteena on määritellä ne

toimenpiteet, joilla taataan jokaiselle organisaation työntekijälle sekä muille sidosryhmille tietoturvallinen toimintaympäristö. Tämän tietoturvapolitiikan myötä NAL-konsernin johto on hyväksynyt ja sitoutunut näkemään tietoturvallisuuden osana joka päivästä toimintaa ja toiminnan laatua.

Tietoturvallisuudella tarkoitetaan tietojen ja palveluiden, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista ja varmistamista niihin kohdistuvien riskien hallitsemiseksi normaalioloissa ja normaaliolojen häiriötilanteissa hallinnollisilla, teknisillä ja muilla toimenpiteillä.

Organisaation tietoturvallisuutta velvoittavat ja ohjaavat kansalliset ja kansainväliset yleiset sekä toimialakohtaiset lainsäädäntövelvoitteet. Organisaatiossa kaikessa toiminnassa huomioidaan tietoturva. Tietoturvallinen toiminta on osa toimintakulttuuria ja sitä johdetaan järjestelmällisesti. Tietosuoja ja yksityisyyden suoja on ehdoton ja näitä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Tietoturvan johtamisen päämääränä on turvata toiminnalle kriittisten tietojen, tietojärjestelmien sekä tietoverkkojen käytettävyys ja eheys normaali- ja poikkeusoloissa.

Tietoturvallisuuden johtaminen ja tavoitteiden saavuttaminen ovat jatkuva prosessi, jota toteutetaan hallinnollisten, fyysisten ja teknisten ratkaisujen avulla. NAL-konserni ohjeistaa henkilöstöä tietoturvalliseen käyttäytymiseen kouluttamalla, tiedottamalla sekä valvonnalla. Henkilöstöä koulutetaan järjestelmällisesti tietosuojasta, lainsäädännöstä ja toimialakohtaisten erityispiirteiden mukaisesti . Henkilöstö tuntee tietoturvallisuuden perusperiaatteet sekä osaa käyttäytyä ja raportoida poikkeus- ja uhkatilanteissa.

Tietoturvallisuuden kehittämistarpeita seurataan säännöllisesti, niistä raportoidaan aktiivisesti johtoa sekä tarvittavia kehitystoimenpiteitä toteutetaan riskien pienentämiseksi. Kaikille tietoaineistoille ja tietojärjestelmille on nimetyt vastuuhenkilöt. Tietoturvan toteutumista vastaa jokainen tietoja, tietojärjestelmiä ja tietoverkkoja käyttävä käyttäjä tai ylläpitäjä. Yksiköiden tietoturvallisuudesta vastaa kukin yksikön ylin johto.

7 Palveluiden laatu

NAL Palveluiden toiminnan keskiössä on usko ihmisessä olevaan hyvään ja kuntoutustyömme lähtökohtana on aina asiakkamme tai asiakasperheen yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Toimintamme viitekehyksenä ovat toipumisorientaatio ja sosiaalinen kuntoutus. Toipumisorientoituneessa työskentelyssä painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys. Pyrimme aina tuomaan asiakkaallemme uskoa positiiviseen muutokseen. Työmme tavoitteena on tukea asiakkaamme omien voimavarojen ja osaamisen kehittymistä ja vahvistumista, siksi kiinnitämme erityisesti huomiota hyvään, näemme mahdollisuuksia, yrittämistä ja toivoa sekä etsimme haasteisiin sinnikkäästi ratkaisuja. Työskentelyämme ohjaa NAL -konsernin arvopohja sekä tiimikohtaiset ohjeemme laadukkaan ja vaikuttavan asiakastyön toteuttamisesta.

Toimintamme arvoiksi on määritelty: yhdessä, välittäen, vastuullisesti

Palvelussamme asiakkaiden osallisuutta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan lisätään palvelun aloituksesta alkaen. Asiakas on keskeisessä roolissa määrittelemässä omia tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja työntekijöiden tuella. Asiakkaan näkemys on muutoksen lähtökohtana. Asiakkaiden omat toiveet, elämäntilanne, elämäntarina ja toimintakyky otetaan yksilöllisesti huomioon työskentelyssä.

Työtapamme on palautteeseen pohjautuva ja keräämme koko ajan sekä asiakas- että tilaajapalautetta palveluidemme laadusta. Asiakkaidemme ja tillaajien käytössä on Webropolissa toteutettu asiakas- ja tilaajapalautekysely, johon voi vastata sähköisesti. Palautteet käydään asianosaisissa tiimeissä läpi säännöllisesti ja niitä käytetään kehitystyön perustana. NAL Palvelut on myös sitoutunut siihen, että seuraamme ja kehitämme palveluidemme laatua tilaajan toivomalla tavalla.

Palveluumme ohjautuvan asiakkaan kanssa järjestetään aina kartoitus- ja tutustumistapaaminen ennen palvelun käynnistämistä. Myös palveluitamme tilaavan tahon on mahdollista käydä tutustumassa toimintaamme ennen asiakasta koskevaa päätöksentekoa sekä suorittaa tarkastuskäyntejä sopimuskauden aikana. Asiakkaan aloittaessa palvelun

panostetaan jokaisen asiakkaan kanssa vahvasti häneen tutustumiseen ja hänen elämäntilanteensa, tavoitteidensa, suunnitelmiensa ja tuen tarpeidensa selvittämiseen. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen panostetaan kaikissa palvelun vaiheissa, mutta erityisesti palvelun alussa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja, joka erityisesti perehtyy asiakkaan asioihin.

Asiakasosallisuuden vahvistaminen on yksi keskeisiä palveluidemme tavoitteita ja pyrimme varmistamaan sen toteutumisen palveluntuotannossamme. Asiakkaillamme on jatkuva mahdollisuus antaa palautetta ja ehdotuksia toimintamme kehittämiseksi. Käytämme palveluissamme asiakas- ja yhteisökokouksia, joissa asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden sisältöjä ja käytäntöjä koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin.

Työskentelymme perustuu hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja raportoimme työskentelyn laadusta ja vaikuttavuudesta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Työskentelymme vaikutuksia kunkin asiakkaan tilanteeseen arvioimme yksilöllisten palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien avulla. Suunnitalmat laaditaan aina yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan hänen lähiverkostonsa kanssa. Palveluissamme meillä on käytössä asiakaskohtainen hyvinvointimittari (3X10D), jonka avulla seuraamme asiakkaan kokemaa muutosta. Kuntoutus- ja palvelusuunnitelma sekä hyvinvointimittari päivitetään asiakkaan tilanteesta riippuen 3-6 kk välein.

Omavalvonta

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla kehitämme ja seuraamme palvelujemme laatua päivittäisessä asiakastyössä. Palveluissamme laaditaan yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmamme kuvaavat tapaa, jolla valvomme, seuraamme ja kehitämme omaa toimintaamme. 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.

Omavalvontasuunnitelmamme ovat asiakkaiden ja heidän läheistensä saatavilla helposti (sekä yksiköiden toimitiloissa että nettisivuillamme) ja ne kuvaavat miten palvelujen laatua hallitaan ja varmistetaan. Keskeisenä tavoitteenamme on osallisuuden, asiakasturvallisuuden sekä asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen varmistaminen ja haittatapahtumien ennaltaehkäisy. 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. Suunnitelma tulee päivittää aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ensisijaisesti esiin joko suoraan esimiehelle tai muulle johdolle tai yhteisessä viikoittaisessa tiimipalaverissa. Asiakkaat voivat ilmoittaa epäkohdista joko omaohjaajalleen, joka vie asiaa eteenpäin tai yksikön esimiehelle tai omalle vastuusosiaalityöntekijälleen. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus kannella saamastaan palvelusta sosiaaliasiamiehelle (Oman kunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot saa kunnan puhelinvaihteesta ja usein ne löytyvät myös kunnan verkkosivulta).

NAL Palvelut Oy:n vastuuhenkilöt: palvelujohtaja Tiina Koponen (p. 0407538347) tai toimitusjohtaja Jouni Sipiläinen (p. 0447047087).

8 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen on perustavanlaatuinen asia, joka kuuluu myös jokaisen työntekijän vastuulle. Asiakkaanamme olevalla henkilöllä on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Kaikilla asiakkaillamme on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan ilman syrjintää. Huomioimme toiminnassamme asiakkaamme edun,

toivomukset, mielipiteen ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkielen ja kulttuuritaustan. Kunnioitamme myös aina asiakkaamme itsemääräämisoikeutta. Kaikki toteuttamamme palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, joskin tiedostamme myös sen, että etenkin tuetun asumisen palveluissa, joissa asiakkaalle tarjotaan tukityöskentelyn lisäksi myös asunto, saatamme joissain tilanteissa näyttäytyä asiakkaallemme vahvassa valta-asemassa. Tätä roolia pyrimme purkamaan siten, että asumiseen liittyvät mahdolliset toimenpiteet (esim. häiriöilmoitukset, häädöt ym.) hoitavat muut henkilöt kuin tukipalvelusta vastaava omatyöntekijä. Asiakkaallamme on aina oikeus osallistua saamansa palvelun suunnitteluun ja arviointiin ja pyrimme kannustamaan tähän kaikkia asiakkaitamme. Asiakkaallemme on aina oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakkaamme saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan perustuva yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin asiakas osallistuu.

9 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta lukuisten eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa aktiivisesti, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Poikkeamailmoitukset käydään ensisijaisesti läpi yksikkökohtaisesti. Vakavammat poikkeamat käsitellään tämän lisäksi säännöllisesti yrityksen johtoryhmässä ja tarvittaessa myös työsuojelutoimikunnassa, jotta pystymme muuttamaan ja suunnitelmallisesti parantamaan toimintaamme

havaittujen poikkeamien, uhka- ja vaaratilanteiden sekä läheltä piti -tilanteiden pohjalta. Henkilöstön havaitsemat poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa yhdessä työryhmäkokouksissa. Työryhmän kesken mietitään, onko epäkohtatilanteessa toimittu ohjeistusten mukaan ja pitääkö jotain ohjeistusta tai toimintatapaa muuttaa. Työryhmän lähiesihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia läpi oman esihenkilönsä

kanssa kuukausittain – tarvittaessa useamminkin. Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle.

Mikään inhimillinen toiminta ei ole virheetöntä tai tasalaatuista, vaan laatupoikkeamia ja virheitä tapahtuu. Pyrimme toiminnassamme kuitenkin erinomaiseen laatuun ja haluamme tuottaa vaikuttavia palveluita. Tunnistamalla poikkeaman vakavuusasteen sekä analysoidessamme, kuinka todennäköisesti poikkeama tapahtuu uudelleen ja jos tapahtuu, niin miten vakavat seuraukset ovat, pystymme paremmin kohdentamaan oikein mitoitettuja korjaavia toimenpiteitä.

Laatupoikkeamien hallinnan malli pitää sisällään myös Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden asiakkaan palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyen. Henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan ja heillä on käytössään ohjeet ilmoituksen tekoa varten.

10 Liitteet

- Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat

Päivitetyt omavalvontasuunnitelmat julkaistaan talven 2024 aikana.

Hyväksytty NAL Palvelut Oy:n johtoryhmässä tammikuussa 2024