

Omavalvontaohjelma

- - JULKINEN - -

LAADITTU 31.05.2024
PÄIVITETTY XX.XX.XXXX

Tietoaineiston omistaja: Yksikönjohtajat
Päivittämisestä vastaa: Yksikönjohtajat
Hyväksymisestä vastaa: Yksikönjohtajat
Seuraava päivitys: vuosittain

Asiakirjan kopioinnissa ja jakelussa tulee noudattaa yrityksen turvaluokituskäytäntöjä.
Asiakirjan sisältävän tiedon oikeellisuus tulee tarkastaa ennen em. toimenpiteitä.

Johdanto	2
1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	3
1.1 Organisaatio	3
1.2 Johtaminen ja vastuu	5
1.3 Riskienhallinta ja palvelun turvallisuus	6
1.3.1 Riskienhallinta	6
1.3.2 Henkilöstö	7
1.3.3 Tietoturva ja asiakastietojen käsittely	8
1.3.4 Laatu	8
2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	9
3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	9
3.1 Saatavuus ja jatkuvuus	9
3.3 Turvallisuus	10
3.4 Laatu	10
3.5 Yhdenvertaisuus	11
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	11
4.1 Haitta- ja läheltä piti tilanteet	11
4.2 Epäasiallinen kohtelu	11
4.3 Muistutus ja kantelu	12
4.4 Palaute	12
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	13

Johdanto

OMAVALVONTAOHJELMA

Sote-järjestämislain (612/2021) mukaan hyvinvointialueiden ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään, kuinka varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmassa on muun muassa todettava, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystalvet sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Konstan omavalvonta kohdistuu sosiaalipalvelun järjestämiseen ja tuottamiseen.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Vuoden 2024 alusta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja tuottamisen valvontaa koskee ns. valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Sosiaali- ja terveydenhuollon laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot.

Tämä Konstan Koti ja Koulu Oy:n omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueille kuuluvien sosiaalipalveluiden omavalvonnan periaatteet. Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Konstaan sijoitetut asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Konstalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta. Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa Konstan hyvinvointialueille tuottamaa sosiaalipalvelua.

1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

1.1 Organisaatio

Konstan Koti ja Koulu Oy tarjoaa lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon palvelua Heinolassa (Satama, Silta ja Harju) ja Hollolassa (Tammela, Koivula, Kuusela ja Mäntylä).

Heinolan yksikössä toimii kaksi erityistason yksikköä Satama (7 asiakaspaikkaa) ja Harju (7 asiakaspaikkaa) sekä yksi itsenäistyville tarkoitettu yksikkö Silta (7 asiakaspaikkaa). Hollolan yksikössä toimii vaativan tason yksikkö Tammela (4 asiakaspaikkaa), erityisyksiköt Koivula (7 asiakaspaikkaa) ja Kuusela (6 asiakaspaikkaa) sekä perustason yksikkö Mäntylä (7 asiakaspaikkaa).

Konstassa työskentelee lähes 80 hengen moniammatillinen henkilöstö, johon kuuluu ammattilaisia sosiaali-, hoito ja opetuslta. Teemme laadukasta kasvatus-, opetus- ja hoitotyötä lastensuojelulain perusteella huostaan otetuille ja avohuollon tukitoimina sijoitetuille yläkouluikäisille lapsille yhteistyössä heidän lähiverkostonsa sekä sosiaalitoimen kanssa.

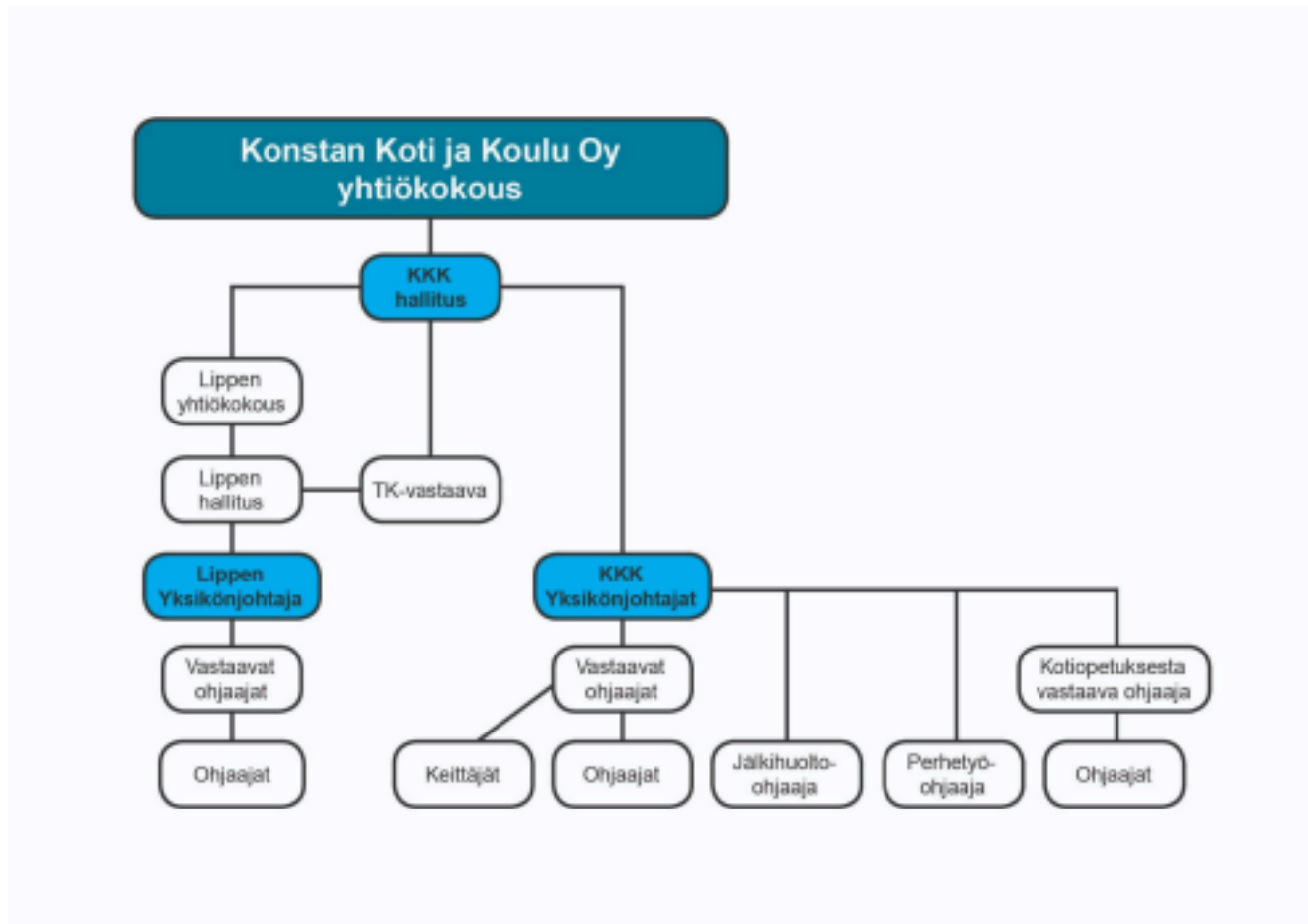


Kuva: Konstan strategikuva

Konstan Koti ja Koulu Oy tuottaa lastensuojelun sijaishuollon ostopalveluja hyvinvointialueille:

- Perustason yksikön palvelut
- Eritystason yksikön palvelut
- Vaativan tason yksikön palvelut
- Jälkihuollon tukipalvelu
 - asiakkailla on mahdollisuus sijoituksen aikaiseen perhetyöhön ja laadukkaan kotiopetuksen palveluihin

1.2 Johtaminen ja vastuu



Kuva: Konstan organisaatiokaavio.

Palvelun laadun varmistamiseksi ja toiminnan kehittämisen tueksi Konstassa toimii erilaisia työryhmiä.

- Yhtiökokous
- Hallitus
- Johtoryhmä
- Johdon työryhmä
- Esihenkilötyöryhmä toimipisteittäin
- Henkilökuntakokous
- Työsuojelu
- Yt-toimikunta

Lisäksi yksiköissä toimii henkilöitä erilaisissa vastuutehtävissä:

- vastuu sairaanhoitaja (yksikön lääkehoidon vastuu)

- kotiopetuksen vastaava
- perehdytysvastaava
- Tyhy-toiminnan vastaava
- Laatu vastaava
- Perehdytyksestä vastaava
- Harjoittelijoista vastaava

1.3 Riskienhallinta ja palvelun turvallisuus

1.3.1 Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa Konstan Koti ja Koulu konsernin johtamis- ja valvontajärjestelmää sekä keino analysoida ja hallinnoida liiketoimintastrategiaan liittyviä mahdollisuuksia ja uhkia. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa muutokset ympäristössä sekä turvata yrityksen toiminnan jatkuvuus ja häiriöttömyys. Kun yrityksen riskienhallinta on riittävällä tasolla, häiriötilanteet ja pienet vahingot vähenevät, jolloin yritys pystyy toimimaan tehokkaasti ja laadukkaasti.

Riskienhallinnan avulla häiriötilanteista ja vahingoista aiheutuvat kustannukset vähenevät ja henkilökunta pystyy keskittymään yrityksen ydintoimintaan. Hyvin toteutettu riskienhallinta parantaa yrityksen tuloksentekeyttä, kun taas riittämätön riskienhallinta voi aiheuttaa yrityksen toiminnan keskeytymisen ja jopa toiminnan lopettamisen. Riskien hallinta auttaa kohdentamaan yrityksen rajalliset resurssit tehokkaasti ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyssä. Riskien taustalla olevien ongelmien poistaminen vähentää häiriötilanteita, joiden seurauksena mm. toiminnan laatu ja maine paranevat.

Riskienhallinta- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää riskienhallinnan: riskin todennäköisyyden ja seuraamuksen arvioinnin, riskikertoimen määrittely, hallintatoimenpiteet sekä arvioinnin ja seurannan. Riskienhallintaprosessin avulla tunnistetaan ja arvioidaan yrityksen toiminnan jatkuvuutta uhkaavia riskejä systemaattisesti kussakin päätäntäelimen kokouksessa sekä asiakkaisiin liittyvissä palaverissa.

Riskien kartoittamisen ja tunnistamisen helpottamiseksi riskit on jaettu seuraaviin osa-alueisiin:

- talous ja sopimukset
- luvat ja sopimukset
- tietoturva- ja tietosuojat
- kiinteistö ja ympäristö
- keittiötyöskentely
- henkilöstö
- asiakkaat ja toiminta

Konsernin johtoryhmä on vastuussa riskienhallintaan liittyvien toimintatapojen käyttöönotosta ja toteuttamisesta. Esihenkilöiden tehtävänä on opastaa henkilöstöä riskienhallinnan toteuttamisessa ja raportoinnissa poikkeamailmoitusten kautta.

1.3.2 Henkilöstö

Henkilöstöasioita hoidettaessa noudatetaan lainsäädäntöä, työehtosopimuksia, työsuojelumääräyksiä ja muita velvoitteita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Henkilöstöpolitiikan sisältämät vastuut ja tehtävät on kuvattu organisaatio- ja toimenkuvissa. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa sekä yhdenvertaisuussuunnitelmassa on kuvattu tarkemmin henkilöstöä koskevat johtamisen periaatteet.

Henkilöstömitoitus on määritetty lastensuojelulaissa ja puitesopimuksissa hyvinvointialueiden kanssa. Perusyksikön henkilöstön suhdeluku on vähintään 1,0, erityisyksikön suhdeluku on 1,3 ja vaativan tason palvelun suhdeluku on vähintään 1,8. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että palveluyksikössä toteutuu luvan ja sopimusten mukainen henkilöstömitoitus. Yksikönjohtajan vastuulla on seurata asiakkaiden tarpeiden mukaista henkilöstön suhdelukua ja tarvittaessa resurssien tulee ylittää lain ja puitesopimusten määrittelemät suhdeluvut, jotta asiakkaiden turvallisuus saadaan taattua.

Konstan henkilöstö- ja koulutussuunnitelma perustuu asiakassopimusten ja lain asettamiin mitoituksiin sekä yrityksen asettamiin tavoitteisiin ja linjauksiin. Henkilöstön rekrytointi perustuu palveluyksiköiden ja palvelualueiden 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, koska henkilöstö työskentelee lasten kanssa.

Yksiköllä on perehdytysuunnitelma, perehdytysuunnitelman tarkistuslista ja muistilista. Tarkistus- ja muistilistat ovat yleinen sekä toimenkuva kohtainen, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä/pitkän poissaolon jälkeen työhön palaava saa riittävän perehdytyksen omaan tehtäväänsä ja hänelle muodostuu käsitys organisaation toiminnasta ja henkilöstöstä.

Yrityksellä on henkilöstö- ja koulutussuunnitelma, mikä sisältää vuosittaisen koulutusten kustannusarvion. Henkilöstöllä on mahdollisuus hakea ammattitaitoa täydentävään koulutukseen, kun tarve osaamisen lisäämiseen on syntynyt. Jokainen erityisyksikön ja vaativan tason yksikön ohjaaja käy vuosittain vähintään puitesopimusten määrittämän määrän lisäkoulutuksia, jotta osaaminen pystytään varmistamaan säännöllisillä lisäkoulutuksilla. Jokainen lähiesihenkilö käy tavoitekeskustelut oman henkilöstön kanssa kaksi kertaa vuodessa laaditun tavoitekeskustelupohjan perusteella. Esihenkilöille pidetään tavoitekeskustelut vuosittain.

Henkilöstön ammattitaitoa pidetään yllä säännöllisellä ryhmätyönohjauksella ja tarvittaessa konsultoivilla asiantuntijoilla.

1.3.3 Tietoturva ja asiakastietojen käsittely

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystietojen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Konstassa tietoturvasuunnitelma on osa viestintäsuunnitelmaa, mihin on kirjattu asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. Tietoturvan tarkoitus on riittävän tietoturvan tason ylläpitäminen ja kehittäminen. Tietoturvaa ohjaa lainsäädäntö tai viranomaisvaatimukset, sopimusvaatimukset sekä yleinen tietoturvasuhteeseen ja siihen kohdistuviin uhkiin liittyvä tilanne ja kehitys.

Tietoturvasuhteeseen 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 sitoutuu jokainen Konstan Koti ja Koulu konsernissa työskentelevä henkilö.

Konstan Koti ja Koulu konsernin tietoturvasuhteeseen täyttää EU:n tietosuojalain mukaiset GDPR-standardit. Tietoturvasuhteeseen 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. Konsta noudattaa EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalakia sekä toimialan erityislainsäädäntöä. Konstassa on kirjattuna erillinen viestintäsuunnitelma, missä on kirjattuna tietoturvaan liittyvät ohjeistukset.

1.3.4 Laatu

Konstan Koti ja Koulu Oy:n yksi strateginen tavoite on tuottaa palvelua, mikä on laadukasta ja standartoitu ulkopuolisen auditoijan toimesta SHQS-laatuvaatimukseen. Yksikön itsearviointit tehdään kattavasti ja tarkasti SHQS-arviointikriteeristöjen mukaisesti. Toimintaa kehitetään itsearvioinnista nousevien kehitysehdotusten mukaisesti. Hyvistä ja toimivista käytännöistä tiedotetaan yksiköiden välillä esim. konsernin johdon työryhmän ja johtoryhmän kokouksissa. Kehittämistarpeiden tunnistamisessa ja palvelujärjestelmän arvioimisessa sekä kehittämisessä hyödynnetään vertailukehittämistä oman organisaation toimipisteiden välillä sekä ajoittain myös muiden organisaatioiden kanssa. Arviointi tuloksia käydään läpi toimipisteiden suunnittelupäivissä, henkilökunta kokouksissa, yksiköiden esihenkilöiden ja johdon työryhmissä.

Auditoinneissa esiin nousevat kehittämiskohteet kirjataan laaturaporttiin. Kunkin kehittämiskohteen yhteyteen vastuuhenkilö kirjaa kuinka kehittämiskohdetta on työstetty/tullaan työstämään eteenpäin. Johdon katselmuksissa määritellään kunkin kehittämistehtävän vastuuhenkilö. Markkinointi- ja viestintävastaava seuraa, että kehittämistehtävät tulee tehtyä.

2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Konstan Koti ja Koulu Oy:n 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. Konsta sitoutuu täyttämään sopimusehdot ja noudattamaan sopimuksia koko niiden voimassaolon ajan. Kunkin yksikön vastuuhenkilö huolehtii arjen tasolla sopimusten ehtojen toteutumisesta käytännön työssä.

Lisäksi tarvittaessa laaditaan erillisiä suorahankintasopimuksia tai lapsikohtaisia sopimuksia hyvinvointialueiden käytäntöjen mukaisesti. Mahdollisista poikkeamista sopimusten noudattamiseen liittyen raportoidaan välittömästi kyseiselle sopimuskumppanille ja poikkeamat korjataan välittömästi esihenkilöiden toimesta.

3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

3.1 Saatavuus ja jatkuvuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaalipalvelu on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve vaatii. Konstan asiakasohjaus arvioi yhdessä hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa ennen asiakkuuden aloitusta, onko yksikön työryhmällä asiakkaan tarpeita vastaava osaaminen ja onko asiakkuuden toteuttamiseksi riittävät resurssit. Konsta informoi palveluntilaajia säännöllisesti vapaista ja vapautuvista asiakaspaikoista. Konsta pyrkii rekrytoinneilla, koulutuksilla ja perehdytyksellä pitämään huolta sijoitettujen lasten tarpeiden vaatimusten täyttämisestä.

Jatkuvuus varmistetaan valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 50 §.)

Varautumissuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Konstalla on kirjallinen turvallisuus- sekä riskienhallinta- ja jatkuvuussuunnitelma, mitkä päivitetään vuosittain. Epidemiatilanteita varten yksiköissä on toimintaohjeet tartuntojen ennaltaehkäisemiseksi.

3.3 Turvallisuus

Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa ja systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvonta on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä arkityössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten sosiaalihuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden suunnitelmien ja tavoitteiden toteutumisen seurannalla.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Niissä on kuvattava, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Lääkehoito yksikössä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Sosiaalihuollon yksiköissä se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. (STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021). Konstassa on kirjattuna oma vastuu lääkärin allekirjoittama ja hyväksymä lääkehoitosuunnitelma.

3.4 Laatu

Omavalvontasuunnitelma ja -ohjelma ovat lupaus palveluiden laadusta, turvallisuudesta ja asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta. Konstassa pidetään vuosittain sisäinen auditointi, minkä avulla kehitetään palvelun laatua, asiakasturvallisuutta sekä työntekijöiden osaamista sekä työturvallisuutta.

Sisäisillä auditoinneilla ovat osa laadunhallintajärjestelmää, millä varmistetaan SHQS-kriteerien mukainen toiminta.

3.5 Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuslaki turvaa jokaiselle oikeuden yhdenvertaiseen kohteluun, suojan syrjinnältä ja osaltaan perusoikeuksien sekä ihmisoikeuksien yhtäläisen toteutumisen. Konstalla on kirjattuna yhdenvertaisuussuunnitelma, missä on kirjattuna yhdenvertainen kohtelu työntekijöitä sekä asiakkaita kohtaan.

4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

4.1 Haitta- ja läheltä piti tilanteet

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

4.2 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, intimitteettisuojan, 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.

4.3 Muistutus ja kantelu

Muistutus toiminnasta tehdään yksikönjohtajalle tai sijoittavan kunnan 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 johdon työryhmissä esihenkilötasolla. Esihenkilöt käsittelevät asian henkilökunnan kanssa henkilökuntakokouksissa.

4.4 Palaute

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

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Konstan Koti ja Koulu Oy:n omavalvontaohjelma on julkinen ja se löytyy yrityksen nettisivuilta <https://www.konsta.net/>. Seurantatiedot ja kehittämiskohteet raportoidaan vähintään kolmesti vuodessa yrityksen nettisivuilla omavalvonta-osiossa.

Seurantatiedot ilmoitetaan seuraavasti:

Tietolähde	1-4/2024	5-8/2024	9-12/2024
Asiakaspalaute (lapset ja vanhemmat)			
Asiakaspalaute (sos.tt.)			
Henkilöstöpalaute e/NSP			
Vaara- ja haattatapahtumat			
Viranomaistahojen /auditointipalaute			
Muistutukset			
Kantelut			
Epäkohtailmoitukset			
Omaevalvonta päivitetty			
Lääkehoitosuunnitelma päivitetty			
Riskianalyysit päivitetty			
Valvontakäynnit			

* Asiakaspalautetta kerätään arviolla 1-5. Prosenttiluku kertoo, kuinka moni vastanneista prosentuaalisesta on vastannut kysymyksiin 4 tai 5.

Asiakaspalautekyselyissä kysytään palautetta sijoitetuilta lapsilta seuraavilla kysymyksillä:

- Minua tuetaan ja kannustetaan
- Mielipiteeni otetaan huomioon
- Voin vaikuttaa elämäni ja tulevaisuuteni
- Ohjaajilla on riittävästi aikaa minulle
- Luotan ohjaajiin, jotka työskentelevät kanssani
- Saan tarvitsemani tuen
- Voin vaikuttaa minulle tarjottuun tukeen
- Ohjaajat tukevat minua ottamaan vastuuta omista asioistani
- Saan riittävästi tietoa itseäni koskevista tulevaisuuden mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista

Asiakaspalautekyselyissä kysytään palautetta sijoitetuilta lapsien vanhemmilta seuraavilla kysymyksillä:

- Yhteydenpito on riittävästi sijoituksen aikana
- Saan riittävästi tietoa lapseni asioista
- Saan riittävästi tietoa käytännöistä ja toiminnasta
- Ohjaajat kuulevat mielipiteeni ja ymmärtävät minua
- Yhteistyö ohjaajien kanssa on sujuvaa ja helppoa
- Lapseni asiat menevät eteenpäin Konstassa
- Ohjaajilla on aikaa lapselleni tarpeeksi

Asiakaspalautekyselyissä kysytään palautetta sijoitetuilta lapsien vastuu sosiaalityöntekijöiltä seuraavilla kysymyksillä:

- Saan sijoittamani lapsen asioista riittävästi tietoa
- Yhteistyö Konstalla on helppoa ja sujuvaa
- Sijoittamani lapsi saa asiakassuunnitelman ja sopimuksen mukaista hoitoa ja kasvatusta
- Sijoittamani lapsen asiat menevät eteenpäin Konstassa
- Voin suositella Konstaa sijaishuoltopaikkana

Oma- ja valvontaohjelma päivitetään vuosittain yksikönjohtajien toimesta.