NUORTEN YSTÄVÄT
OMAVALVONTAOHJELMA

Nuorten Ystävät ry
Y-tunnus: 0195035–8

WWW.NUORTENYSTAVAT.FI

1 Johdanto

Palveluntuottajan on valvottava, seurattava ja arvioitava oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnalla. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen laatu, saatavuus ja jatkuvuus.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten palvelut toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten palvelujen toteutuminen, turvallisuus ja laatu toteutetaan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman laatimisesta ja sisällöstä säädetään lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 26 §:ssä.
Tämä omavalvontaohjelma kattaa Nuorten Ystävät ry:n hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat sosiaalihuollon palvelut.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Nuorten Ystävät ry:n tuottamien palvelujen tulee täyttää niitä ohjaavien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Toiminnan ohjeissa on huomioitu lainsäädäntö ja valvontaviranomaisten ohjeistus.

Varmistamme henkilöstön huolellisella perehdytyksellä ja jatkuvalla osaamisen kehittämisellä, että henkilöstö tuntee keskeiset palvelua ohjaavan lainsäädännön vaatimukset.

Palvelujen lainmukaisuutta seurataan omavalvonnalla ja tilaajien/viranomaisten suorittamasta valvonnasta saatavan palautteen avulla.

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Nuorten Ystävät ry:n tuottamat palvelut ovat pääasiassa julkisessa hankinnassa kilpailutettujen sopimusten alaisia tai ne toteutetaan muuten julkisten tilaajien hankintaperiaatteiden mukaan.

Yksiköiden esihenkilöt vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa sovittua

koko sopimuskauden ajan. Palvelujen tilaajat seuraavat sopimusten noudattamista ja heille raportoidaan toiminnan seurantatietoja. Jos sopimuksen noudattamisessa havaitaan poikkeama, virhe korjataan viivytyksettä.

4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

4.1 Palvelujen saatavuus

Nuorten Ystävät ry toimii valtakunnallisesti ja tuottaa palveluja lähes kaikille hyvinvointialueille. Hyvinvointialueiden kanssa tehdyissä sopimuksissa sovitaan ehdot palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

Toiminnan jatkuvuus varmistetaan riskienhallinnalla, joka myötävaikuttaa myös strategisten tavoitteiden saavuttamiseen.

Nuorten Ystävät ry:n riskienhallintaprosessissa:
- tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan riskit,
- valitaan riskienhallinnan keinot,
- toteutetaan sovitut toimenpiteet ja
- seurataan toimenpiteiden vaikutusta.

Riskienhallinta on osa johtamista kaikilla organisaation tasoilla. Yksikköä koskevia riskejä hallitaan ensisijaisesti yksiköissä. Yhdistystason riskienhallinta tehdään keskitetysti.

Nuorten Ystävät ry:n työntekijöiden tulee tietää oman vastuualueensa riskit. Jokaisella esihenkilöllä on vastuu oman toimintonsa riskeistä. Yhdistyksen riskienhallinnasta vastaa yhdistyksen johto.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varaudutaan valmiussuunnitelmien, turvallisuussuunnitelmien, pelastussuunnitelmien sekä turvallisuuskoulutusten avulla.

Tietoturvauhkia vastaan suojaudutaan informoimalla henkilöstölle tietoturvariskeistä. Kaikki Nuorten Ystävät ry:n työntekijät allekirjoittavat työsopimusta solmiessaan tietosuojasitoumuksen ja suorittavat vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen. Tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, vastuut ja tavoitteet on kuvattu tietoturvapolitiikassa. Tietoturvan ja tietosuojan toteuttamisen käytännöt kuvataan tietoturvasuunnitelmissa ja -ohjeissa. Tietoturva-asiat kuuluvat henkilöstön perehdytysohjelmaan.

Nuorten Ystävät ry tuottaa asiakkaille palvelua ammattitaitoisella henkilökunnalla, jonka osaamista kehitetään koulutuksia järjestämällä ja kouluttautumiseen kannustamalla.

Henkilöstön työkyvystä huolehditaan ennakoivasti.

4.3 Palvelujen turvallisuus

Palvelujen turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, toimitilojen turvallisuudesta ja tietoturvasta. Näille turvallisuuden osa-alueille on saatavilla turvallisuusohjeistus. Lisäksi niihin järjestetään koulutusta ja harjoituksia.

Yksiköissä suoritetaan työn vaarojen arviointi ja yksikölle laaditaan turvallisuussuunnitelma, jotka päivitetään vuosittain. Palo- ja pelastusturvallisuus varmistetaan pelastus- ja valmiussuunnittelulla.

Henkilökunnalle pidetään turvallisuuskävely perehdytyksen yhteydessä.

Poistumisharjoitukset järjestetään kerran vuodessa.

Asiakastyötä tekevät työntekijät saavat ensiapukoulutuksen kolmen vuoden välein. AVEKKI-koulutusta annetaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn.

Yksikössä varmistetaan, että jokaisen työntekijän perehdytyksessä on huomioitu turvallisuus-, työsuojelu- ja työkykyjohtamisen ennakoiva näkökulma.

Toimitiloissa ja työntekijöillä on tarvittaessa käytössä hälytys- ja valvontajärjestelmiä vaaratilanteita varten. Turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuuspalveluja hankitaan tarvittaessa myös ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

4.4 Palvelujen laatu

Nuorten Ystävät ry:n palvelun laatu perustuu yhdistyksen arvoihin, perustehtävään ja strategiaan, jotka voi tiivistää oheisiin osa-alueisiin:

- Nuorten Ystävät ry tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen.
- Nuorten Ystävät ry huomioi asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset
- Nuorten Ystävät ry:n toiminnan perusedellytys on hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskykyinen ja ammattitaitoinen henkilöstö.

- Nuorten Ystävät ry tukee positiivista työntekijäkokemusta välittävällä johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä.
- Nuorten Ystävät ry:n jokainen työntekijä on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista
- Nuorten Ystävät ry:n jokainen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä
- Nuorten Ystävät ry:n johto ja henkilöstö on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen.
- Nuorten Ystävät ry mittaa jatkuvasti toiminnan laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä. Mittaustulosten perusteella määritetään toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja kehitystoimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.
- Nuorten Ystävät ry:n toiminta on yhdistyksen arvojen mukaista ja siten ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista. Vastuullisuutta edellytetään myös yhteistyökumppaneilta.

Yksiköissä laaditaan sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Yksikön henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimintayksikön käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi.

Yksikön esihenkilö vastaa toiminnan toteutumisesta lakien, viranomaismääräysten ja sopimusten mukaan ja huolehtii siitä, että yksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

4.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Nuorten Ystävät ry:n asiakkailla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti riippumatta heidän sukupuolestaan, sukupuoli-identiteetistään, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, uskonnostaan, vakaumuksestaan, mielipiteistään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Nuorten Ystävät ry ja sen henkilökunta kunnioittavat asiakkaiden ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan osallistamalla asiakkaita omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen perusteella laadittuun palvelujen toteuttamissuunnitelmaan tai lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Nuorten Ystävät ry suorittaa tarvittaessa yhdenvertaisuutta parantavia toimenpiteitä asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella.

5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Tiedot ja palautteet havaituista puutteista saadaan useista eri lähteistä. Sisäisiä palautteita ovat toiminnan poikkeamailmoitukset, sisäisten auditointien tulokset, henkilöstökyselyt ja kehitysehdotukset.

Poikkeamailmoituksia tehdään toimintatavoista, turvallisuudesta, tietoturvasta, tietosuojasta, lääkehoidosta ja ympäristöasioista sekä toimittajien ja alihankkijoiden toiminnasta. Ulkoisista lähteistä saadaan asiakkaiden ja viranomaisten antamia palautteita ja ulkoisen auditoinnin tuloksia.

Poikkeamat käsitellään ja dokumentoidaan alla kuvatun prosessin mukaan.

1. Poikkeama havaitaan ja siitä laaditaan poikkeamailmoitus
2. Vakavasta poikkeamasta lähtee tieto johdolle välittömästi
3. Poikkeama käsitellään, tehdään korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet
4. Poikkeamat käsitellään yksikön tiimipalaverissa, käsittely ja toimenpiteet kirjataan muistioon
5. Työturvallisuuspoikkeamat ja toimenpiteet raportoidaan työsuojelutoimikunnalle 3 kk välein
6. Kaikki poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet raportoidaan johdolle 4 kk välein.

Asiakkailta saadut palautteet ja epäkohtailmoitukset käsitellään välittömästi ja asiakkaalle ilmoitetaan selvityksestä ja siitä, miten havaittu virhe tai epäkohta korjataan. Viranomaisen selvityspyyntöihin vastataan määräajassa.

6 Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Toimintayksiköiden omavalvonnassa havaitut kehittämiskohteet ja -toimenpiteet julkaistaan yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.