

# SOSIAALISEN TYÖN OMAVALVONTAOHJELMA



## SUOMEN PELASTUSARMEIJAN SÄÄTIÖ

1.1.2025

TYÖRYHMÄ: TARU TULONEN, PASI LEHTO, JARI KARPPINEN, EVELIINA ANNALA (SIHT.)

# Sisällys

|  |   |
|--|---|
| <b>Johdanto</b> .....  | 2 |
| <b>Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus</b> .....                         | 3 |
| <b>Sopimusten noudattaminen</b> .....  | 3 |
| <b>Palvelujen saatavuus</b> .....  | 3 |
| <b>Palvelujen jatkuvuus</b> .....  | 4 |
| <b>Turvallisuus</b> .....  | 5 |
| <b>Laatu</b> .....   | 6 |
| <b>Yhdenvertaisuus</b> .....   | 7 |
| <b>Alihankkijoilta ostetut palvelut</b> .....  | 7 |
| <b>Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen</b> .....  | 7 |
| <b>Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen</b> ..... | 8 |

# Johdanto

Palveluntuottajalla on vastuu tuottamiensa palveluiden laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Omavalvonta tarkoittaa organisaation sisäistä palvelujen jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus ja laadukkaat sosiaalipalvelut.

**Omavalvontaohjelmassa** on määritelty, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- tehtävien lainmukainen hoitaminen
- tehtyjen sopimusten noudattaminen
- palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- havaittujen puutteiden korjaaminen
- seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.

Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu ensisijaisesti hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Organisaation omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelmat niissä toimipisteissä, joissa lääkehoitoa toteutetaan (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Tämä omavalvontaohjelma koskee Suomen Pelastusarmeijan Säätiön sr. (myöhemmin Pelastusarmeija) sosiaalisen työn eri osa-alueita ja on voimassa toistaiseksi. Omavalvontaohjelmaa tarkastellaan vuosittain ja aina tarvittaessa. Omavalvontavastuu koskee Pelastusarmeijan sosiaali- ja varhaiskasvatuspalveluja tuottavia yksiköitä, joissa palvelun tilaajana on hyvinvointialue tai kunta. Näitä yksiköitä ovat:

- Pelastusarmeijan asumispalvelut
  - o Alppikadun asumispalveluyksikkö, Helsinki
  - o Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö, Helsinki
  - o Asumispalveluyksikkö Väinölä, Espoo
  - o Castreninkadun tilapäisen asumisen yksikkö, Helsinki
  - o Hätä- ja kriisimajoitus, Turku
  - o Tuettu asuminen PATAS Helsingin, Porin, ja Turun seutu
- Hoivakoti Iltala, Espoo
- Työllistämisen yksikkö, Helsinki

- Pelastusarmeijan päiväkodit
  - o Kotkan päiväkotiki Merimaja
  - o Porvoon päiväkotiki Solhem
  - o Porin päiväkotiki.

## **Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus**

Omaavolonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021).

### **Sopimusten noudattaminen**

Pelastusarmeijan tuottamista palveluista laaditaan aina kirjallinen sopimus. Sopimuksen allekirjoittavat Pelastusarmeijan viralliset nimenkirjoittajat.

Toimintayksikön johtaja vastaa yksikön toiminnan organisoinnista niin, että yksikön tuottama palvelu täyttää sille palvelusopimuksessa ja laeissa asetetut vaatimukset. Ajantasaiset palvelukuvaukset sekä omavalvontasuunnitelma ovat kirjattuina toimintayksiköissä.

Sosiaalisen työn johtaja valvoo ja ohjaa yksikköjen toimintaa sekä vastaa siitä, että yksiköillä on riittävät resurssit ja ajantasainen tieto tehtävänsä laadukkaaseen toteuttamiseen.

### **Palvelujen saatavuus**

Palvelun tilaaja (useimmiten hyvinvointialue tai kunta) tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja ohjaa asiakkaan tarpeen mukaiseksi katsomaansa palveluun. Palvelujen viimesijainen järjestämisvastuu on hyvinvointialueilla ja kunnilla.

Pelastusarmeija palveluntuottajana vastaa siitä, että sovitut palvelut ovat asiakkaan helposti saavutettavissa ja ne vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaan palvelutarvetta. Asiakaskohtaiset palvelusuunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen edustajansa kanssa. Palvelusuunnitelmaa toteutetaan ja päivitetään aktiivisesti yhdessä asiakkaan kanssa palvelusopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään vuosittain.

## Palvelujen jatkuvuus

Pelastusarmeijan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa määritellään toimenpiteet, joilla palvelujentuottajana varmistamme osaltamme palvelutoiminnan jatkuvuuden myös poikkeustilanteissa.

*Pelastusarmeijan valmius- ja jatkuvuudenhallintajärjestelmä on monitasoinen järjestelmä, joka varmistaa varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan yhtenäisen johtamisen, koordinoinnin ja integroinnin osaksi päivittäistä toimintaa kaikilla organisaation tasoilla. Se on suunniteltu takaamaan organisaation toimintakyky kaikissa mahdollisissa tilanteissa.*

Varautumisen hallintajärjestelmää johdetaan osana organisaation toimintaa vuosikellon mukaisesti. Vuosikellossa määritellään keskeiset ajankohdat riskien arvioinnille, koulutuksille, harjoituksille ja varautumisen tarkistuksille. Organisaation eri tasoilla käytetään yhteisiä työvälineitä, kuten pelastus- ja varautumissuunnitelmia, KUJA-arviointimallia ja raportointimenetelmää. Nämä työvälineet varmistavat yhtenäisen lähestymistavan varautumiseen ja mahdollistavat tehokkaan tiedonkulun ja seurannan.

*Suunnitelmissa on kuvattu menettelytavat normaaliolojen häiriötilanteiden, kuten henkilöstön äkillisten poissaolojen tai teknisten häiriöiden, hallintaan. Lisäksi suunnitelmat sisältävät ohjeet poikkeusoloihin, kuten luonnonkatastrofeihin tai suuronnettomuuksiin, jotka vaativat tiivistä yhteistyötä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa.*

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on laadittu 20.8.2024. ja sitä päivitetään vuosittain ja tarvittaessa merkittävien muutosten yhteydessä.

Yksiköissä varautumisen keskeiset kehittämistoimenpiteet tunnistetaan itsearvioinnin ja KUJA-arviointimallin avulla. KUJA-arviointi tehdään vuosittain. Tämä vaihe varmistaa, että organisaatio tunnistaa omat varautumistarpeensa ja kehittää niihin sopivia ratkaisuja. Varautumissuunnitelma ja toimintamallit laaditaan riskianalyysien perusteella, mikä takaa, että suunnitelmat perustuvat realistisiin uhkaskenaarioihin ja tukevat organisaation kykyä ylläpitää toimintavarmuutta.

Sosiaalisten palveluyksiköiden asiakastiedot on kirjattu myneva.hilkka-asiakastietojärjestelmään, joka on yhteensopiva Kanta-järjestelmän kanssa. Kanta-yhteensopivuus otetaan käyttöön tilaajan määrittelemänä ajankohtana, tämän hetken arvion mukaan vuonna 2026. Järjestelmässä asiakastiedot ovat

turvassa. Varhaiskasvatuksessa on käytössä tilaajan osoittamat järjestelmät kaupunkikohtaisesti.

Jatkuvuutta seurataan tilaajien kanssa tehtyjen seuranta- ja raportointikäytäntöjen mukaisesti, kuitenkin vähintään vuosittain, ellei toisin ole sovittu.

## Turvallisuus

Keskeiset turvallisuutta ohjaavat seikat on kirjattu yksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin. Turvallisuutta määritetään mm. yksikkökohtaisissa turvallisuus- ja pelastussuunnitelmissa, poistumisturvallisuusselvityksissä, lääkehoitosuunnitelmissa, riskienhallintasuunnitelmissa sekä varhaiskasvatuksen ja hoivakodin lähietsintäsuunnitelmissa. Tietoturvaan liittyvät asiat kuvataan tarkemmin sosiaalisen työn tietoturvasuunnitelmassa.

## Omavalvontasuunnitelma

Toimintayksiköiden vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toimintayksiköissä on ajantasaiset ja lainmukaiset omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti esillä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset, tilaajat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä siihen tutustua.

Lääkehoitosuunnitelma on tarvittaessa osa omavalvontasuunnitelmaa. Jokaisella lääkehoitoa toteuttavalla yksiköllä on asiakasryhmään ja palveluihin soveltuva Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelmat sisältävät tarvittaessa myös hygieniasuunnitelmat ja elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmat.

## Riskien hallinta

Riskienhallinnan kokonaisuus ja toimintamalli on määritelty organisaatiotasolla. Malli kattaa strategiset, taloudelliset, toiminnalliset ja vahinkoriskit (Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma). Yksiköt raportoivat sosiaalisen työn johtajalle toiminnalliset ja taloudelliset riskit puolivuositain. Sosiaalisen työn johtaja raportoi edellä mainitut riskit tarkastustoimikunnalle puolivuositain.

Riskien arviointi on olennainen osa työpisteissä tapahtuvaa omavalvontaa. Riskit tunnistetaan ja arvioidaan etukäteen, jotta voimme ennaltaehkäistä ja puuttua epäkohtiin suunnitelmallisesti. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti työpisteiden päivittäisessä työssä. Työpisteille on laadittu riskienhallintasuunnitelmat, joissa arvioidaan palvelun toteuttamiseen liittyvät keskeiset riskit ja niiden hallintatoimenpiteet sekä mahdollisuudet. Työntekijät raportoivat matalalla kynnyksellä vaara- ja uhkatilanteet yksiköiden

vastuuhenkilöille ja yksikön vastuuhenkilöt raportoivat kootusti ne työsuojelupäällikölle. Vaara- ja uhkatilanteet käsitellään työsuojelutoimikunnassa.

Työntekijöiden työoloja seurataan ja valvotaan Pelastusarmeijan työsuojelutoimintasuunnitelman mukaisesti.

Pelastusarmeijassa suhtaudutaan vakavasti kaikkiin väärinkäytösepäilyihin. Pelastusarmeijalla on käytössään myös työntekijöille tarkoitettu ilmiantokanava. Ilmiantokanava edistää toiminnan avoimuutta ja luotettavuutta. Se auttaa kehittämään Pelastusarmeijassa käytössä olevia prosesseja ja estää mahdollisia vahinkoja. Työntekijä voi lähettää väärinkäytösepäilynsä sitä varten tehdyllä lomakkeella. Ilmiannot vastaanottavat työsuojelupäällikkö ja tietosuojapäällikkö, jotka ohjaavat ilmiannot eteenpäin sille taholle, jolle niiden käsittely kuuluu.

*Tuloksia saavutetaan toteuttamalla turvallisuusjohtamista käytännön teoissa. Turvallisuusjohtaminen on organisaation johdon ja koko henkilöstön vastuulla oleva olennainen osa jokaisen perustehtäviä. Johdon ja kaikkien esihenkilövastuussa olevien vastuu ja sitoutuminen näkyy toimipisteissä johdon työympäristöön perehtymisenä sekä turvallisuusasioiden mukanaolona työhön liittyvissä kokouksissa ja palavereissa. Turvallisuusjohtaminen on itsestään selvä osa työpaikan toimintaa.*

Pelastusarmeijan työsuojelun toimintaohjelma

## Laatu

Pelastusarmeijassa laatu ymmärretään systemaattisena toiminnan kehittämisenä. Laatu on myös asiakkaiden ja sidosryhmien odotusten ja vaatimusten täyttämistä. Sosiaalipalvelujen ja varhaiskasvatuksen laatu syntyy riittävästä ja osaavasta henkilöstöstä sekä asiakastarpeisiin vastaamisesta. Henkilöstön minimimäärät on määritelty yksikkökohtaisissa palvelusopimuksissa. Pelastusarmeijan henkilöstön kehittämissuunnitelmassa määritetään, miten Pelastusarmeija työnantajana kehittää ja varmistaa henkilöstön osaamista, koulutusta ja työhyvinvointia.

Sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) velvoittaa kuntia ja hyvinvointialueita järjestämään sosiaalipalveluita kuntalaisille. Sosiaalipalveluita tuottavien toimijoiden on seurattava tuotetun palvelun laatua, ja palvelutuottajan on tehtävä laatutyön arviointia läpinäkyvästi.

Pelastusarmeijan asunnottomien asumispalveluille rakennettiin laatujärjestelmä vuonna 2024. Laatujärjestelmän pohjana toimivat asunto ensin -laatusuositukset ja SHQS (Social and Health Quality Standard) laadunhallintajärjestelmä. Laadunhallintaa toteutetaan vuonna 2024 sisäisenä arviointina, ja vuodesta 2025

alkaen yksiköiden välisenä vertaisarviointina. Muissa toiminnoissa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan asunnottomien asumispalveluille rakennettua laatu järjestelmää.

Asiakaspalautetta (asiakkaat, läheiset ja omaiset) kerätään toiminto- tai yksikkökohtaisesti ja toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta yhdessä sidosryhmien kanssa. Yksikkökohtaiset käytännöt kuvataan tarkemmin yksiköiden oma valvontasuunnitelmissa.

## Yhdenvertaisuus

Toimintayksiköissä edistetään osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa kaikessa toiminnassa. Asiakkaiden ja heidän edustajiensa näkemyksiä ja mielipiteitä kuullaan. Jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu yksikön toimintakulttuurin rakentamiseen, ja asiakkaat tulevat kohdatuksi ja kohdelluksi yhdenvertaisina riippumatta henkilöön liittyvistä tekijöistä. Yksikkökohtaisen toimintakulttuurin kehittämiseen kuuluu olennaisena osana säännöllinen keskustelu yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa koskevista asenteista. Yksiköissä keskustellaan avoimesti siitä, miten esimerkiksi kieleen, etnisyyteen, katsomukseen, vammaisuuteen, sukupuoleen tai sen moninaisuuteen liittyvät asenteet näkyvät puheissa, eleissä, teoissa, toimintatavoissa ja asiakkaan kohtaamisessa.

Organisaation henkilöstön yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämistä kuvataan Pelastusarmeijan tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa. Kaikkea toimintaa ohjaa lisäksi Pelastusarmeijan eettinen yleisohje Turvallisesti hyvissä käsissä.

## Alihankkijoilta ostetut palvelut

Lähtökohtaisesti palvelut tuotetaan organisaation omana työnä. Alihankkijoita käytetään tukiprosesseissa, kuten ohjelmistopalveluissa sekä vartiointin ja kiinteistöhuollon tehtävissä. Alihankkijoilta edellytetään samaa palvelutasoa kuin toimintayksiköiltämme. Alihankkijoiden palvelutaso varmistetaan sopimuksin.

## Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Havaittujen puutteellisuuden korjaamisen käytännöt ovat ensisijaisesti yksikkökohtaisia ja perustuvat tilaajan kanssa tehtyyn palvelusopimukseen, viranomaisohjeisiin ja lainsäädäntöön.

Organisaatiotasolla havaittuja puutteita, virallisia muistutuksia ja kanteluita käsittelee tätä varten erikseen perustettu työryhmä, johon kuuluvat territorion johtaja, sosiaalisen työn johtaja, yksikön johtaja sekä työntekijöiden edustaja. Työryhmä kokoontuu tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Työryhmä antaa tarvittaessa organisaatiotasoiset ohjeet puutteiden



korjaamiseksi, nimeää vastuuhenkilöt ja seuraa toimenpiteiden toteuttamista sekä vastaa siitä, että toimenpiteistä viestitään sovitun rakenteen mukaisesti.

### **Uhka- ja vaaratilanne raportit**

Henkilöstö on perehdytetty huolellisesti uhka- ja vaaratilanteiden raportointijärjestelmään. Uhka- ja vaaratilanteen sattuessa laaditaan kirjallinen raportti, joka lähetetään yksikön johtajalle. Yksikön johtaja käsittelee raportin henkilöstön kanssa yksikön kokouksissa. Kokouksessa arvioidaan vaara- ja uhkatilanteen vakavuutta ja suunnitellaan sekä toteutetaan riittävät korjaavat toimenpiteet. Sovitut toimenpiteet kirjataan ja sovitaan seurannasta. Uhka- ja vaaratilanneraportti lähetetään lisäksi sosiaalisen työn johtajalle ja työsuojelupäällikölle. Uhka- ja vaaratilanneraportit käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Työsuojelupäällikkö pitää tilastoa uhka- ja vaaratilanteista ja esittelee tilaston ja toteutetut toimenpiteet säätiön hallintoneuvostolle vuosittain.

### **Asiakas- ja omaispalautteet**

Asiakas- ja omaispalautteet käsitellään ensisijaisesti toimintayksiköissä omavalvontasuunnitelmaan kirjatun järjestyksen mukaisesti. Tarvittaessa asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, muuhun valvovaan viranomaiseen tai kanteluihin käsittelevään Pelastusarmeijan asettamaan työryhmään.

### **Oma- ja omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seuranta**

Toimintayksiköiden vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toimintayksiköissä on ajantasaiset ja lainmukaiset omavalvontasuunnitelmat. Oma- ja omavalvontasuunnitelman toteutusta seuraavat yksikön vastuuhenkilön ja henkilöstön lisäksi säätiön sosiaalisen työn johtaja sekä palvelun tilaaja lakisääteisissä tarkastuksissaan. Toimintayksiköt raportoivat tilaajalle ja sosiaalisen työn johtajalle ohjeistuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään vuosittain. Oma- ja omavalvontasuunnitelmassa tai sen toteutuksessa havaitut puutteet korjataan viivyttämättä tai sovitussa aikataulussa yksikön vastuuhenkilön toimesta.

## **Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen**

Pelastusarmeijan omavalvontaohjelma löytyy säätiön kotisivuilta osoitteesta [Oma- ja omavalvontaohjelma - Pelastusarmeija.fi](http://Oma- ja omavalvontaohjelma - Pelastusarmeija.fi)

Edellä mainitulla sivulla julkaistaan myös kolme kertaa vuodessa tiedot omavalvonnan havaintojen perusteella tehdyistä toimenpiteistä.