

Omavalvontaohjelma

NINA SEPPINEN

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Omavalvontaohjelman järjestäminen ja toteuttaminen	4
2.1 Keskeinen lainsäädäntö	4
3 Riskien hallinta	6
3.1 Henkilöstö	7
3.2 Asiakkaat ja läheiset	9
3.3 Työsuojelu	9
3.4 Henkilöstön saatavuus ja osaamisen varmistaminen	11
3.4 Valmiussuunnitelma	11
4 Seuranta	12
4.1 Tyytyväiset asiakkaat ja palvelun tilaajat	12
4.2 Tyytyväiset työntekijät	12
4.3 Perehdyttäminen ja seuranta	12
4.4 Palautteet, havainnot, poikkeamat	14
4.5 Asiakkaiden koulunkäynti	15
5 KEHITTÄMINEN	15
6 VIESTINTÄ	17

1 Johdanto

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa, miten Nuorten väylässä palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskettavat koko henkilöstöä. Lisäksi toimintayksiköillä on erikseen laaditut omavalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan omavalvonnan toteuttamista toimipaikkakohtaisesti. Omavalvonnan kirjallista kuvausta päivitetään, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeistuksissa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuu muutoksia. Nuorten väylän omavalvonnan kirjallinen kuvaus on nähtävillä intranetissä www.nuortenvayla.fi. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt toimipisteidemme omavalvontasuunnitelmat.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

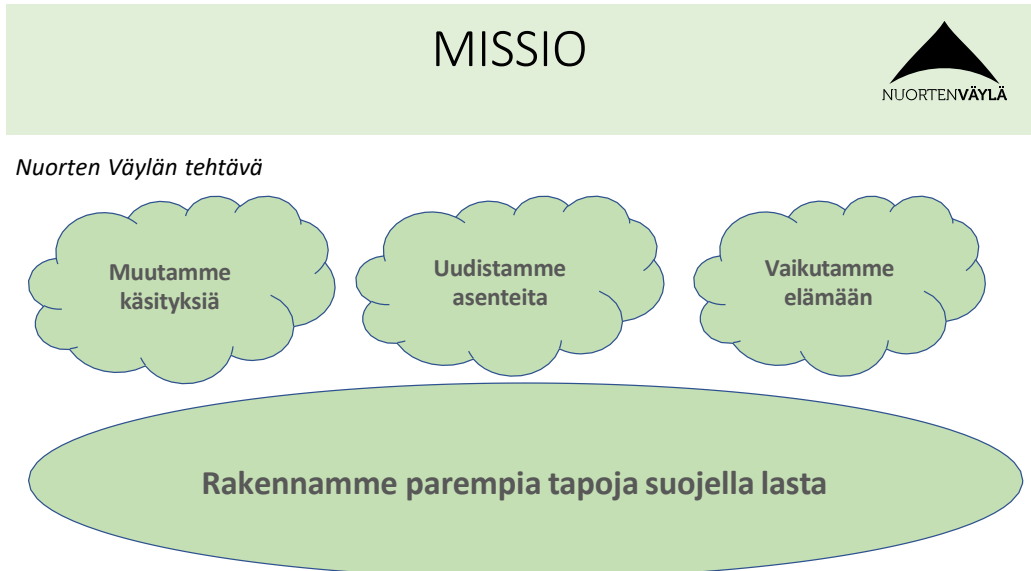
Nuorten Väylä on perheyritys ja se on perustettu vuonna 2016. Toimintaperiaatteena Nuorten väylässä on ennen kaikkea nuoren arvostaminen ja kuuleminen. Nuoren arvostamisella ja kuulemisella tarkoitamme sitä, että nuorella on oikeus olla osallisena ja aktiivisessa roolissa omassa asiassaan, elämässään ja häntä koskevissa päätöksissä sekä tulevaisuuden suunnittelussa. Työskentelyssä ei unohdeta nuoren lähipiiriä tai muuta verkostoa, vaan työskentelyä toteutetaan kokonaisvaltaisesti ja jokaisen nuoren kanssa yksilöllisen suunnitelman mukaan. Nuoren omien kokemusten kuuleminen on tärkeää ja arvokasta työskentelyssämme. Nuori on omien tunteidensa ja kokemustensa asiantuntija.

Me Nuorten väylässä halutaan lisäksi uudistaa ja muuttaa lastensuojelun käsityksiä ja oletuksia. Me halutaan rikkoa rajoja ja tehdä asioita vähän eri lailla kuin on totuttu tekemään. Me haluamme näyttää, että yhdessä olemme enemmän ja nuorten kanssa saamme aikaan upeita ja ikimuistoisia juttuja.

Tehtävämme on tarjota yksilöllisiä ja laadukkaita lastensuojelupalveluita. Yrityksen visio: ”kiinnostavin väylä lasten suojelussa, perustuu meidän missioomme muuttaa käsityksiä, uudistaa asenteita ja vaikuttaa elämään. Meidän päämäärämme on rakentaa parempia tapoja suojella lasta.

Toimintamme perustuu arvoihimme -nuori mukana arjessa, parempi tulevaisuus, innostava yhteisö kaikille ja lupa olla turvallisesti mä. Toimintamme rakentuu painopisteisiin, joihin panostamme: meillä on laadukkaat toiminnot, olemme houkutteleva työnantaja, tähtäämme kestävään kasvuun ja toimintamme on kokonaisuudessaan yhteiskuntavastuullista.

Oma-avontaohjelmamme nojaa vahvasti Nuorten väylän strategiaan, Me Nuorten väylässä rakennamme parempia tapoja suojella lasta. Me ajattelemme, että yhdessä tekemällä löydämme ratkaisuja arjen haasteisiin. Haluamme myös vaikuttaa lastensuojeluun valtakunnallisesti uusien ratkaisujen avulla.



2.1 Oma-avontaohjelman järjestäminen ja toteuttaminen

2.1 Keskeinen lainsäädäntö

Keskeinen toimintaamme ohjaava lainsäädäntö:

- Perustuslaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Sosiaalihuollon toimintaa ohjaavat lait:

- Hallintolaki
- Laki hyvinvointialueesta

- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä

Palvelun sisältöä ohjaavat lait:

- Lastensuojelulaki
- Lapsen oikeuksien sopimus
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta
- Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta
- Perhehoitolaki

Muut toimintaa ohjaavat lait:

- Pelastuslaki
- Vuosilomalaki
- Terveysturvallisuuslaki
- Jätelaki
- Arkistolaki
- Tietosuojalaki
- EU-tietosuojalaki
- Tartuntatautilaki
- Työterveyshuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Työaikalaki

Omaavalvonnasta vastuu

Nuorten väylän johtoryhmä vastaa omaavalvonnasta linjausten antamisesta ja siihen kuuluvan riskienhallinnan toteuttamisesta. Johtoryhmä seuraa, että omaavalvontaa suoritetaan organisaatiossa sovittujen periaatteiden

ja menettelytapojen mukaisesti. Yksikönjohtaja vastaa toimintayksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta.

Nuorten väylässä toimii laajennettu johtoryhmä. Laajennetussa johtoryhmässä on jokaiselta osastolta nuorten edustus sekä työntekijä edustus. Laajennettuun johtoryhmään nuoret tuovat osastoa koskevia asioita päätettäväksi tai johtoryhmän tiedoksi.

Nuorten väylän johtoryhmä vastaa myös laadusta. Johtoryhmä kokoontuu säännöllisesti, jossa käsitellään kaikkia laatuun ja kehittämiseen liittyviä asioita sekä seurataan laatuun liittyviä mittareita (asiakastytyväisyystulokset, havainnot, poikkeamat ja palautteet). Näiden pohjalta määritellään kehittämistoimenpiteet. Johtoryhmä ylläpitää ja päivittää Nuorten väylän omavalvontaohjelmaa.

Yksiköiden/tiimien omavalvonta

Yksikön johtajien vastuulla on luoda yksiköihin avoin ja turvallinen ilmapiiri epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle sekä perehdyttää henkilöstö Nuorten väylän ja toimintayksikön omavalvonnan toimintatapoihin.

Yksikön johtajien vastuulla on huolehtia, että toimintayksiköissä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Toimintayksiköillä tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan osastoittain käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi. Suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuu koko osaston henkilöstö. Suunnitelmaa päivitetään mahdollisimman reaaliaikaisesti vastaamaan osaston käytäntöjä, joilla varmistetaan lakien, vaatimusten sekä Nuorten väylän omavalvontaohjelman toteutuminen toimintayksikön arjessa.

3 Riskien hallinta

Riskien hallinta on osa johtamista ja päätöksentekoamme. Riskien hallinnassa tunnistamme toimintaan liittyvät riskit, analysoimme niiden vaikutuksia sekä pohdimme, miten mahdollisiin riskeihin varaudumme ennalta. Riskejä on ennakoitu kuvaamalla toimintaamme liittyvät prosessit sekä tunnistamalla niihin liittyviä mahdollisia vaara- tai läheltä piti -tilanteita. Toimintaamme liittyvät prosessit, kuten johtamis-, tuki- ja ydinprosessit (eli asiakasprosessit) lastensuojelupalveluiden osalta, on kuvattu toimintajärjestelmään (Pirkko).

Riskien tunnistaminen ja esihenkilön tietoon saattaminen kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan. Yksikön esihenkilö vastaa yksikössä tapahtuvien riskien/vaaratapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta yhdessä palvelujohtajan kanssa. Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan.

Riskien kartoitus on Nuorten väylässä säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saamme esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsimme tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Havaintojen ja poikkeamien ilmoittamiseen olemme ottaneet käyttöön poikkeamakirjaukset Nappula-järjestelmään.

3.1 Henkilöstö

Henkilöstömme velvollisuus on nostaa esille työssään havaitsemansa epäkohdat, riskit ja vaaratilanteet. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti- tilanteen tai vaaratilanteen tulee havainnosta keskustella viivytyksettä oman esihenkilön kanssa. Ilmoitus havainnosta tehdään poikkeamana nappulaan ja saatetaan viipymättä esimiehen tietoon. Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot viestitään viivytyksettä ylemmän johdontietoon sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Poikkeamajärjestelmässä poikkeamahavainnot ja -ilmoitukset näkyvät johtamisjärjestelmän mukaisesti.

Nuorten väylässä käytössä olevia riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä ja keinoja:

- Havainnointi kuuluu henkilöstön jokapäiväiseen arjen työhön.
- Poikkeamat kirjataan ja saatetaan viipymättä johdon tietoon
- Toimipisteissä tehdään säännöllisesti STM:n ohjeistuksen mukaisen työsuojelun riskienkartoitus esihenkilön ja henkilöstön kanssa yhteistyössä.
- Nuorten väylän lääkehoidon suunnitelmassa on kuvattu organisaatiotason riskit, ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet lääkehoidossa. Lääkehoitoa toteuttavat yksiköt kuvaavat oman toimintansa vastaavanlaiset riskit ja toimet yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin.
- Itsearviointi tehdään noin 1–2 kertaa vuodessa toimipisteen esihenkilön johdolla henkilöstöä osallistaen.

- Itsearviointit koskevat toimipisteiden toimintaa ja arviointien aiheet vaihtelevat. Toimipisteiden esihenkilöiden vastuulla on valita itsearviointien pohjalta kehittämistarpeet ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.
- Yksikkökohtaisista itsearvioinneista toimenpiteineen tehdään kooste johdolle, josta nostetaan tavoitteet ja kehittämistarpeet yksiköiden henkilöstön tietoon sekä tehdään suunnitelma tavoitteiden täyttämiseksi.

3.2 Asiakkaat ja läheiset

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai

toimintapisteen esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkailta ja läheisiltä kerätään säännöllisesti myös nimitöntä palautetta toiminnasta. Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot välitetään viivytyksettä johdon tietoon sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

3.3 Työsuojelu

Sitoudumme STM:n edellyttämiin työsuojelun periaatteisiin. Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Työsuojelu- ja työhyvinvointipolitiikalla haluamme muun muassa

- vähentää sairauspoissaoloja
- vähentää pysyvän työkyvyttömyyden riskiä
- kehittää työoloja
- pitää yllä työ- ja toimintakykyä

Työsuojelun yhteistoiminta toteutuu perustetun työsuojelutoimikunnan kautta. Toimikunnat koostuvat alueella toimivien toimipisteiden henkilöstön valitsemista työntekijöiden ja lähiesihenkilöiden edustajista. Lisäksi toimikunnassa on mukana työsuojelupäällikkö työnantajan edustajana ja koollekutsujana.

Työsuojelutoimikunnat kokoontuvat 1–3 kertaa vuodessa. Työsuojelutoimikuntien jäsenet ovat julkaistuna Pirkossa ja annettu tiedoksi koko henkilöstölle yhteystietoineen. Työsuojelutoiminnalle asetettujen mittareiden perusteella seurataan toiminnan tason kehittymistä. Tällaisia mittareita ovat sairauspoissaolot (%), turvallisuushavainnot sisältäen uhkatilanteet ja muut työstä tai työympäristöstä aiheutuneet tilanteet (lkm.), tapaturmat, joista on aiheutunut vahinkoa henkilöille tai omaisuudelle (lkm.). Työsuojelutoimikunta seuraa toimintaamme mm. viikoittaisella raportilla poikkeamajärjestelmästä, jossa näkyy yksiköissä viikon aikana tapahtuneet henkilöstöön liittyvät poikkeamailmoitukset sekä uhka- ja vaaratilanteet.

Työsuojelutoimikunta käy puolivuositain läpi alueen poikkeamat työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Työhyvinvointi, työkyvyn edistäminen ja työn voimavaratekijöiden vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksemme johtamista ja esihenkilötyötä. Selvitämme ja seuraamme vuosittain sairauspoissaoloja, työtapaturmia ja ammattitauteja, jotta voidaan arvioida työn terveyttä ja turvallisuutta. Työturvallisuus on luonnollinen osa päivittäistä toimintaamme ja johtamisjärjestelmäämme. Työterveyden edistämisessä vahvimpia keinoja vaikuttaa ovat vuosittaiset laajat työhyvinvointikyselyt, niiden tulokset, analysointi ja toimenpiteiden jalkauttaminen sekä välittämisen malli, jossa työntekijä saa riittävän ajoissa työnantajan ja työterveyden tukea.

Nuorten väylän työsuojelun toimintaohjelmassa on kuvattu mm. työsuojelun tavoitteet, vastuut ja toimivaltuudet, työympäristön kuvaus, työ- ja turvallisuusohjeet, työsuojelun kehittämiskohteet sekä toimintatavat. Ohjelma on henkilöstömme luettavissa Pirkossa.

3.4 Henkilöstön saatavuus ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö tarkistaa uudelta työntekijältä tutkintotodistuksen, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden, rikostaustatodistuksen, ensiaputaidot, lisäkoulutukset sekä muun tarvittavan osaamisen esimerkiksi lääkeluvat.

Henkilöstön osaamisen kehittämisen painopistealueet määrittelemme osana johtoryhmätyöskentelyä. Henkilöstön kehittämissuunnitelma perustuu yrityksen visioon, strategiaan, vuositavoitteisiin ja on osa toiminta- ja taloussuunnitelmaa. Koulutustarpeita kartoitamme säännöllisesti järjestettävissä tiimi-/yksikköpalavereissa sekä osana vuosittain käytäviä kehityskeskusteluita. Tarkemmat koulutuksen toteuttamissuunnitelmat laadimme yksikkökohtaisesti. Lisäksi käymme läpi jokaisen työntekijän yksilöllisen koulutustarpeen vuosittain esihenkilön kanssa käytävän kehityskeskustelun yhteydessä. Yrityksen järjestämän täydennys- ja muun koulutuksen toteutumista seuraamme vuosittain työntekijäryhmittäin. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista suunnitelman mukaisesti.

Käytössämme on täydennyskoulutusympäristö Skhole. Skhole on verkkopohjainen koulutusalue, johon on koottu ja kootaan säännöllisesti erilaisia koulutuksia ja koulutuskokonaisuuksia, joita tarjotaan suoritettavaksi roolien ja vastuiden mukaisesti. Osa koulutuksista on koko henkilöstölle pakollisia ja työntekijöiden edistymistä seurataan säännöllisesti.

3.4 Valmiussuunnitelma

Toimipisteissämme on laaditut valmiussuunnitelmat, joiden avulla varaudutaan mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

4 Seuranta

Olemme Nuorten väylässä kehittäneet erilaisia mittareita, joiden avulla pystymme mittaamaan ja seuraamaan toimintojemme laatua. Kaikki seurannat ovat laatutyön olennaisia ja kriittisiä osia ja antavat yhdessä kattavaa kuvaa toiminnastamme.

4.1 Tyytyväiset asiakkaat ja palvelun tilaajat

Asiakaspalautetta keräämme sekä suullisesti että kirjallisesti. Nuoret osallistuvat viikoittain yhteisöpalaveriin, joissa he voivat tuoda esiin ajatuksiaan ja toiveitaan. Nuorten ajatuksia kysymme myös kuukausittain palvelun tilaajille lähtevään kausikoosteeseen. Hoito- ja kasvatussuunnitelmissa ja kuukausittaisissa raporteissa arvioidaan työn tuloksellisuutta ja tavoitteiden toteutumista. Nuoret osallistuvat joka toinen kuukausi laajennettuun johtoryhmään, joissa on nuori edustamassa omaa osastoaan tuomalla esiin mahdollisia epäkohtia, toiveita ja kehitysehdotuksia. Nuorille teetämme tyytyväisyyskyselyn säännöllisesti kahdesti vuodessa. Myös palvelun tilaajille ja vanhemmille teetämme kyselyn säännöllisesti (vuosittain) ja suunnitelmallisesti asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä. Asiakas- ja sidosryhmien vastausten perusteella pyrimme kehittämään ja parantamaan toimintaamme ja palveluiden sisältöä ja laatua vastaamaan yhä enemmän asiakkaidemme yksilöllisiin tavoitteisiin. Palautteita käsittelemme Nuorten väylän johtoryhmässä ja yhdessä kehitämme toimintaamme hyödyntäen kehitystyössä sekä asiakkaita että työntekijöitämme.

4.2 Tyytyväiset työntekijät

Henkilöstön hyvinvointi ja työtyytyväisyys ovat meille Nuorten väylässä ensiarvoisen tärkeä asia. Lähiesimiehet ovat helposti tavoitettavissa arjessa ja henkilöstön tyytyväisyyttä tarkastellaan kahdesti vuodessa käydyissä kehityskeskusteluissa lähiesimiehen/vastaava ohjaajan toimesta. Johtohenkilöt osallistuvat kuukausittain henkilöstön osastojen työryhmäpalaveriin, joissa tiedustellaan henkilökunnan viihtyvyyttä ja työhyvinvointia. Henkilökunnalle teetetään kolmen kuukauden välein eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen työvirekysely. Työviretutkimuksen avulla saadaan kattavaa tietoa työyhteisön vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Työvire-kyselyn tulokset käydään yhdessä läpi henkilökunnan kanssa työryhmäpalavereissa ja yhdessä pohditaan kehittämis/korjaustoimenpiteitä. Seuraamme aktiivisesti myös työntekijöiden poissaoloja ja pyrimme reagoimaan poikkeamiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Työhyvinvointia pyritään ylläpitämään aktiivisella työntekijöiden kouluttamisella, tyhytoiminnalla ja erilaisilla kannusteilla.

4.3 Perehdyttäminen ja seuranta

Esihenkilöillä on kokonaisvastuu uuden työntekijän perehdyttämisestä. Käytännön työn opastaminen

voidaan antaa nimetyille työntekijälle/ryhmälle. Uuden työntekijän aloittaessa esihenkilö varaa aikaa työntekijän perehdyttämiseen. Uuden työntekijän aloittaessa työsuhteen pyritään perehdyttäminen huomioimaan työvuorosunnittelussa. Nuorten väylä on kehittänyt perehdyttämiseen sähköisen intran, Pirkon. Pirkosta löytyy koko Nuorten väylän ajantasainen perehdytysmateriaali, joka tulisi työntekijän läpikäydä koeajan puitteissa. Koeajan aikana esihenkilö käy säännöllisesti keskusteluja liittyen uuden työntekijän työviihtyvyyteen, työn haltuunottoon, työyhteisöön sopeutumiseen ja perehdytyksen sisäistämiseen. Perehdytysmateriaali löytyy myös paperisena versiona. Ennen koeajan päättymistä käydään työntekijän kanssa keskustelu esihenkilön toimesta, jossa arvioidaan perehdytyksen onnistuminen sekä työntekijän että esihenkilön toimesta.

4.4 Palautteet, havainnot, poikkeamat

Kaikki saamamme palaute on toimintamme ja palveluidemme kehittämisen kannalta tärkeää. Keräämme palautetta asiakkailta, palveluntilaajilta, sidosryhmiltä sekä työntekijöiltämme. Pyrimme työyhteisössämme avoimuuteen ja rakentavaan palautteen antamiseen kaikkien kesken. Näin löydämme toiminnastamme asiat, joita meidän tulisi yhdessä kehittää. Pyrimme muistamaan myös positiivisen palautteenannon kaikista onnistumisistamme. Asiakkailta saadun palautteen avulla voimme kehittää toimintaamme asiakaslähtöiseksi, osallistaa ja vastata heidän odotuksiinsa. Toimintamme Nuorten väylässä on suunnitelmallista epäkohtien ja todettujen riskien minimoimiseksi.

Asiakasrekisteriin kirjoitamme laatu-poikkeamat asiakastyöhön liittyvistä poikkeustilanteista. Nämä käymme työryhmissä läpi palaverissa kuukausittain ja pohdimme kehitysehdotuksia työryhmässä poikkeaman korjaamiseksi ja työn laadun parantamiseksi.

Työntekijöitämme on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta ja ohjeet epäkohtailmoitusten tekoon löytyvät yksikön omavalvontasuunnitelmasta. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Vakavan rikkeen tai väärinkäytöksen esiin tullessa (vakava rikos) teemme ilmoituksen tapahtumasta poliisille, hyvinvointialueelle sekä aluehallintovirastoon.

Palvelun sisältöä koskeviin reklamaatioihin vastaa aina yksikön esihenkilö tai palvelujohtaja. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan niin, että esihenkilö käy välittömän keskustelun työntekijänsä kanssa ja sovitaan korjaustoimenpiteistä ja yhteydenpidosta reklamaation antajaan.

Johdon tiimeissä käydään läpi reklamaatiot ja poikkeamat ja havainnot osastoittain joka toinen kuukausi johdon tiimipalaverissa.

Häiriötilanteista osastolla (asiakasturvallisuus vaarantunut) ilmoitamme välittömästi sidosryhmille ja hyvinvointialueelle (ohjeistus häiriötilanteisiin omavalvontasuunnitelmassa). Häiriötilanteet käsittelemme lähiesimiehen kanssa, työryhmissä, ja tarvittaessa yhteistyössä työterveyden kanssa. Pohdimme kaikki

yhdessä, kuinka toimintaa voi muuttaa niin, että vastaavanlaista häiriötilannetta ei pääsisi tulevaisuudessa kehittymään.

4.5 Asiakkaiden koulunkäynti

Asiakkaiden koulunkäyntiä ja koulunkäyntikykyä arviomme päivittäin mm. osallistujalistalla sekä raportoinnilla Nuorten väylässä osastoillamme säännöllisesti. Seuraamme sijoituksiin asetettujen opiskelutavoitteiden toteutumista erilaisin mittarein. Arvioimme myös kouluasioita hoitavien työntekijöiden koulutustasoa ja ammattitaidon kehittämistä itsearvioinnilla ja kehityskeskusteluilla ja hyödyntäen nuorisotyön laatuksiteereitä, joiden pohjalta kehitämme toimintaamme ja osaamistamme työn laadun parantamiseksi. Kouluasioita hoitavat työntekijämme saavat myös säännöllisesti palautetta ja tukea työskentelynsä ja toimintaan yhteistyökouluilta. Yhteistyötä arvioidaan myös säännöllisillä palavereilla liittyen yhteistyöhän tai asiakasasioihin. Asiakkaillemme teetetään tyytyväisyyskysely kouluasioihin liittyen kahdesti vuodessa.

Koulun vastuutyöntekijät osallistuvat osastojen työryhmäpalaveriin ja johdon tiimeihin ja tuovat palautteet, havainnot ja kehitysehdotukset johdon käsiteltäväksi. Työryhmäpalaveriin osallistumalla yhteistyö kouluasioita hoitavien ja osaston työntekijöiden välillä on sujuvampaa ja tiedonkulku parempaa. Yhdessä pohdimme tiimissä ratkaisuehdotuksia ja kehitysideoita kouluasioiden parantamiseksi.

5 KEHITTÄMINEN

Vuonna 2023–2024 tavoitteenamme on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä kokonaisuuksia.

Valmistelemme sosiaalihuollon arkistoon liittymistä noudattaen valtakunnallisaliittymisen aikatauluja. Panostamme työntekijöiden dokumentoinnin osaamiseen järjestämällä koulutuksia. Nuorten Väylä tunnetaan niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti. Tavoitteenamme on edelleen hioa brändiä, vahvistaa tarinaamme ja sen kautta tunnettavuutta. Tahtotilamme on, että meidät tunnetaan niin sisäisesti kuin ulkoisesti arvoistamme. Nuorten Väylässä on vahvaa sosiaalialan osaamista. Panostamme asiantuntijuuden näkyvyyteen, olemalla aktiivisesti mukana erilaisissa tilaisuuksissa, tapahtumissa ja koulutuksissa. Haluamme osoittaa, että olemme edelläkävijä ja suunnannäyttäjä lastensuojelukentän toimijana. Teemme tiivistä työtä eri yhteistyökumppanien kanssa, mukaan lukien oppilaitokset, ja jaamme heille yrityksemme osaamista ja asiantuntijuutta. Tavoitteenamme on järjestää alueellinen koulutustapahtuma. Haluamme osaltamme lisätä tietoisuutta lastensuojelusta ja muuttaa asenteita ja ennakkokäsityksiä sitä kohtaan. Nuorten Väylässä työskentelee päätoimisena kehitys- ja markkinointivastaava. Visiona on vahvojen verkostojen kautta tuoda Nuorten Väylää näkyväksi ja tuottaa erilaisia projekteja. Näkyvyydessä hyödynnetään vahvasti sosiaalista mediaa.

Nuorten Väylä haluaa antaa panoksensa koko alan kehittämisessä. Myönteisellä asenteella erilaisia hankkeita ja innovaatioita kohtaan. Olemme mukana valtakunnallisessa Vaasi-hankkeessa (vaativan sijaishuollon

kehittämishanke). Hankkeen myötä olemme mukana uudistamassa sijaishuollon toimintakenttää ja kehittämässä uusia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa laadukasta sijaishuoltoa. Rikoksettoman elämän tukisäätiön Reili-hankkeessa pilotoidaan ammattilais-vertais-työparimallia. Hankkeen aikana tarjotaan myös rikoserityistä koulutusta lastensuojelulaitoksen työntekijöille. WinMind Appi on digitaalinen työväline, jonka avulla on mahdollista kartoittaa mielekkäästi ja monipuolisesti sekä tehokkaammin asiakkaiden kokonaistilannetta, voimavaroja sekä tuen ja palvelujen tarvetta. Nuorten Väylä on mukana testivaiheessa. SOINTU-hankkeessa, jonka tarkoituksena on vahvistaa vanhempien ja huoltajien osallisuutta lastensuojeluun siirtymissä. Hankkeen tavoitteena on kehittää ja pilotoida käytäntötietoon perustuva vanhemmuuden tuen ja läheisverkostotyön malli Kymenlaakson lastensuojeluun. Lisäksi Kymenlaakson apurahojen myöntämän apurahan turvin kehitys- ja markkinointivastaava koordinoi jo toista vuoden mittaista media- ja taidepaja kokonaisuutta "Taidetta kaikille", joka huipentuu Väyläfest vol 2. tapahtumaan.

6 VIESTINTÄ

Onnistunut viestintä on merkityksellinen osa menestyvää organisaatiota, ja se koskettaa läpileikkaavasti jokaista organisaatiossa työskentelevää henkilöä. Nuorten Väylässä viestinnän käytänteet ovat yhdenmukaiset. Johtoryhmä kokoontuu säännöllisesti käsitellen tärkeimpiä nostoja omasta osuudesta. Käsiteltäviä asioita on muun muassa yrityksen tilannekuvaus, tulevat suunnitelmat, työhyvinvointi, mihin tulee panostaa yleisellä tasolla esimerkiksi yksikköjen suhteen. Johtoryhmän kantava voima on myös strategian mukainen visiointi. Henkilöstöä informoidaan heitä koskevissa asioissa joko sähköpostitse tai henkilökohtaisesti. Yksikönjohtajilla ja vastaavilla ohjaajilla on säännölliset kokoukset.

Yksikönjohtajat laativat joka viikon lopuksi koontin viikon tapahtumista yksikön henkilöstölle, jossa myös kehitys- ja markkinointivastaava tuo esiin oman työnkuvansa ajankohtaiset asiat. Nuorten Väylässä on kerran kuukaudessa osastojen tiimikokouspäivä. Myös nuorille annetaan mahdollisuus tuoda esiin oma äänensä viikottaisissa yhteisökokouksissa. He voivat halutessaan tuottaa materiaalia sosiaalisen median kanaviin.

Panostamme vahvasti säännölliseen sosiaalisen median kanavoiden hyödyntämiseen. Taidetta kaikille-hankkeen osalta on perustettu oma nettisivu, jossa kerrotaan hankkeen etenemisestä. Julkaisemme kuukausittain uutiskirjeen hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöille, jossa kerromme Nuorten Väylän ajankohtaisista asioista ja tapahtumista. Sosiaalisen median alustoina käytämme Linkeldiniä, Facebookia, instagramia sekä TikTokia.

Verkkosivuillamme on mahdollista hakea suoraan työpaikkaa. Sivut ovat GDPR-asetusten mukaiset. Henkilötietorekisteriä käytetään Nuorten väylän työnhakuun ja potentiaalisten työnhakijoiden löytämiseen ja kontaktointiin. Rekisterissä olevia tietoja käytetään Nuorten väylän rekrytoinnissa. Nuorten väylän työnhakulomakkeen täyttämisen perusteella voidaan hakijoita kontaktoida, lähettää viestejä tai soittaa ja pyytää haastatteluun. Rekisteröityjen tietoja ei käytetä muihin tarkoituksiin.