

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Nuorten koulutus- ja ohjauspalvelu Nuohko / Rytsä Group Oy (3223877-7),
Rauhalankatu 4, 21120 Raisio

Hyvinvointialue: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: Nuohko

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ammatillinen tukihenkilötoiminta (8 paikkaa), perhetyö (6 paikkaa), lastensuojelun jälkihoito (4 paikkaa); lapset, nuoret, lapsiperheet.

Esihenkilö: Mikko Rytsä 050 561 8182 /mikko.rytsa@nuohko.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 3.1.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty: ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhetyö, lastensuojelun jälkihoito

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 8.1.2023

Palveluala, joka on rekisteröity: sosiaalipalvelut, yksityisten palvelujen antajien rekisteri

Omavalvonnassa suunnittelu ja seuranta

Vastuuhenkilö toimitusjohtaja Mikko Rytsä (mikko.rytsa@nuohko.fi, 050561 8182)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimitiloissa ja www.nuohko.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Nuohko tarjoaa yksilöllistä koulutus- ja ohjauspalvelua syrjäytymisvaarassa oleville nuorille. Tavoitteena on tukea nuorta ja hänen perhettään hänen lähtökohdistaan sopivalla ja yksilöidyllä tavalla. Toiminta on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Tavoitteena auttaa nuorta aikuistumaan ja löytämään paikkansa yhteiskunnassa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Nuohkon toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

- ammatillisuus
- empatia ja välittäminen
- arvostus ja luottamus, yksilöllisyys
- yhdenvertaisuus
- positiivisuus ja ratkaisukeskeisyys
- turvallisuus
- yhteistyökyky

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas-turvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinta

Esihenkilön vastaa siitä, että yrityksessä on myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Yrityksen rekrytoidessa uutta henkilökuntaa keskeisenä osana perehdytystä on käydä omavalvonnan prosessi ja siihen liittyvät toimenpiteet läpi. Mikäli palvelun prosessissa havaitaan puutteita, niin puututaan välittömästi ja tehdään tarvittavat muutokset. Omavalvonnan suunnitelmaa tarkastellaan säännöllisen väliajoin ja sitä päivitetään tarvittavilta osin.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat voivat kertoa mahdollisista epäkohdista kirjallisesti ja ne tallennetaan yrityksen järjestelmään. Tämän jälkeen ne käsitellään viipymättä yrityksen prosessin mukaisesti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Mahdolliset haittatapahtumat kirjataan järjestelmään. Asia käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa ja raportoidaan sovitun käytännön mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet kirjataan järjestelmään ja asiaa seurataan säännöllisesti.

Mahdolliset uudet toimintatavat kirjataan järjestelmään ja asia käydään erikseen läpi yrityksen omassa sisäisessä palaverissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelusuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelussa mukana oleva henkilöstö on mukana suunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Nuohkon tarjoaman palvelun keskiössä on nuori ja hänen perheensä. Henkilökunta koulutetaan kohtaamaan asiakas yrityksen arvoja noudattaen. Mikäli havaitaan epäasiallista käytöstä tai muuten sellaista, joka ei vastaa yrityksen toimintatapoja ja palvelulupausta, pitää asiasta raportoida välittömästi esihenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakasta ja hänen omaisiaan tai muita keskeisiä tahoja kuullaan ja pyritään selvittämään, mitä on tapahtunut. Tarvittaessa tehdään muutoksia palveluun tai yrityksen omiin prosesseihin.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Tavoitteena on säännöllisesti osallistaa asiakkaita palvelun kehittämiseen.

Asiakas voi myös antaa koska tahansa palvelun aikana palautetta. Palautteen voi antaa kirjallisesti tai suullisesti. Palaute tallennetaan järjestelmään.

Palautteet käydään yrityksessä säännöllisesti läpi ja tarvittaessa tehdään muutoksia palveluprosessiin.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus.

Muistutuksen vastaanottaja: Mikko Rytsä, toimitusjohtaja, mikko.rytsa@nuohko.fi / 050 5960 773.

Muistutukset ja päätökset tallennetaan järjestelmään ja soveltuvin osin niitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Nuohko on pyydettyessä mukana monialaisissa yhteistyössä ja raportoi omasta työstään sovitusti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Uusia asiakkuuksia otetaan, kun on varmistettu henkilöstön riittävyys. Työt suunnitellaan siten, että lähiesihenkilöllä jää riittävästi aikaa esihenkilötyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.

Hakijat pyydetään henkilökohtaiseen haastatteluun. Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet käydään hakijan kanssa läpi. Henkilökunnan tulee sitoutua yrityksen arvoihin ja palvelulupauksiin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavonnan toteuttamiseen.

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun yritys alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä järjestetään järjestelmän koulutus. Yrityksen prosessin mukaisesti tiedot tulee kirjata viipymättä ja asianmukaisesti. Esihenkilö tarkistaa säännöllisesti kirjauksia.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn on nimetty vastuullinen henkilö.

Tietosuojavastaava:

Päivi Rytsä, paivi.rytsa@nuohko.fi / 0505960773

Yhtiölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Raisio 30.3.2023

Allekirjoitus: 