



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Nuorten ohjaus- ja koulutuspalvelu Nuohko / Rytsä Group Oy

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	2
Palveluntuottajan perustiedot.....	2
Palveluyksikön perustiedot	2
2. ASIAKASTURVALLISUUS	4
Palvelun laadulliset edellytykset.....	4
Vastuu palvelun laadusta	5
Asiakkaan asema ja oikeudet	5
Muistutuksen käsittely.....	6
Henkilöstö	6
Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	6
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
Toimitilat.....	7
Tietojärjestelmät	7
Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	7
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	8
3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	8
Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	8
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	8
Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)	9
Ilmoitusvelvollisuuden tiedottaminen henkilökunnalle (Valvontalaki 30 §)	9
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	10
Ostopalvelut ja alihankinta.....	10
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	10
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	11
Toimeenpano.....	11
Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	11

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Nuorten koulutus- ja ohjauspalvelu Nuohko/ Rytsä Group Oy (3223877-7)

Rauhalankatu 4, 21120 Raisio

yhteyshenkilö:

Mikko Rytsä, toimitusjohtaja

050 561 8182

mikko.rytsa@nuohko.fi

www.nuohko.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Luvan myöntämisaikajankohta 3.1.2023, päivitetty 30.06.2025

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

- Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta
- Perhetyö
- Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

Palveluyksikön perustiedot

Rytsä Group Oy

Rauhalankatu 4

21120 Raisio

Palveluyksikön vastuuhenkilö:

Jarkko Oksala palvelupäällikkö (Valviran rekisteröintinumero 25105782996)

050 5970665

jarkko.oksala@nuohko.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille ja perheille.

Ammatillinen tukihenkilötyö, Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

Palvelu toteutetaan pääasiassa läsnäpalveluna nuoren omassa tutussa toimintaympäristössä.

Palvelu tuotetaan ostopalveluna sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle.

Palvelua tuotetaan Helsingissä, Länsi-Uudenmaan, Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan, Satakunnan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla.

Toiminta-ajatus

Nuorten ohjaus- ja koulutuspalvelu Nuohko / Rytsä Group Oy tarjoaa yksilöllistä koulutus- ja ohjauspalvelua syrjäytymisvaarassa oleville lapsille ja 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

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

Toimintaperiaatteet

Palvelu toteutetaan ”vieressä kulkien”. Erittäin tärkeää on, että lapsi ja nuori saa kokemuksen siitä, kuinka hän voi itse vaikuttaa oman elämänsä suuntaan. Haluamme tarjota nuorelle kontaktin turvalliseen aikuiseen, jolta voi kysyä mieltä painavia kysymyksiä ja johon nuori voi luottaa.

Rakennamme jokaiselle asiakkaana olevalle lapselle ja nuorelle yksilöllisen kehittymiskartan ja koulutuspolun. Oikeanlainen ratkaisumalli valitaan, kun lapsen ja nuoren ongelmat on tunnistettu.

Panostamme lapsen ja nuoren sisäiseen motivaatioon, positiiviseen minäkäsitykseen sekä ydintaitojen oppimiseen. Tuemme lasta ja nuorta ja heidän perheitään kokonaisvaltaisesti.

Toimimme tärkeänä yhdyssiteenä lapsen ja nuoren, perheen, sosiaalitoimen ja koulun välillä. Kaikki ratkaisut tehdään yhteistyössä palvelun ostajan, nuoren, huoltajien ja koulutuksen järjestäjän kanssa.

2. ASIAKASTURVALLISUUS

Palvelun laadulliset edellytykset

Asiakkaan palvelutarpeesta päättää henkilön asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, joka tekee myös palvelupäätöksen. Palvelu alkaa yhteisellä tapaamisella, jossa mukana on asiakas, asiakkaan asioista vastaava työntekijä hyvinvointialueelta ja Nuohkon ammattilainen. Tapaamisessa määritellään palvelun tavoitteet, kesto. Palvelun toteuttamista varten tehdään asiakassuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakassuunnitelmassa kuvataan palvelu, sen keskeiset tavoitteet, missä ja miten palvelu tuotetaan ja palvelun sisältö. Asiakassuunnitelmassa mainitaan kenen kanssa toimitaan yhteistyössä, kuten vanhemmat, perhe, huoltajat, koulu muut hoidosta ja kasvatukseen osallistuvat tahot. Työskentelyä arvioidaan jatkuvasti, arvioidaan millaista tukea nuori ja/tai perhe tarvitsee ja kirjataan nämä kuukausiraporttiin.

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. Työskentelyssä huomioimme aina kulttuuriset näkökannat, jonka mukaan työntekijämme toimivat.

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.

Vastuu palvelun laadusta

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. Mikäli henkilökunta havaitsee palvelun laadussa puutteita, hän raportoi niistä välittömästi esihenkilölle, joka käy asian läpi yrityksen johdon kanssa. Tarvittaessa palveluprosessiin tehdään muutoksia, jotta laadukas palvelu voidaan turvata.

Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaat osallistetaan säännöllisesti 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.

Muistutuksen käsittely

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.

Henkilöstö

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnin lähtökohtana on lain edellyttämät henkilöstövaatimukset ja kilpailutusten pätevyysvaatimukset henkilökunnan osaamisen ja koulutuksen suhteen. Yrityksen tavoitteena on saada monipuolista osaamista kaikkiin tiimeihin. Hakijat pyydetään henkilökohtaiseen haastatteluun. Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet käydään hakijan kanssa läpi. Henkilökunnan tulee sitoutua yrityksen arvoihin ja palvelulupauksiin. Rikosrekisteriote tarkistetaan kaikilta ennen työsuhteen alkamista (Valvontalaki 28 §).

Henkilöstön perehdyttämiseen panostetaan ja kaikki uudet työntekijät käyvät yrityksen perehdyttämisohjelman läpi. Työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Koulutuksessa käydään huolellisesti läpi yrityksen arvot, toimintaperiaatteet ja palvelulupaus. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yrityksen palvelussa korostuu henkilökohtainen luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä. Mikäli kyseessä lyhyt poissaolo, pyritään tapaaminen siirtämään molemmille sopivaan aikaan. Mikäli kyseessä on pidempi poissaolo, esihenkilö katsoo tiimistä sijaiseksi parhaiten kyseiselle nuorelle sopivan ammattilaisen.

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

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Yrityksen toiminnassa korostuu koordinointi eri toimijoiden kesken. Toimimme tärkeänä yhdysiteenä nuoren, perheen, sosiaalitoimen ja koulun välillä. Kaikki ratkaisut tehdään yhteistyössä palvelun ostajan, nuoren, huoltajien ja koulutuksen järjestäjän kanssa. Palvelun voi hankkia yksityinen palvelunostaja (kuten nuoren perhe) tai hyvinvointialueet.

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

Toimitilat

Yrityksen palvelut tuotetaan pääasiassa läsnäpalveluna nuoren omassa tutussa toimintaympäristössä. Toiminnassa voidaan käyttää myös yhteistyökumppaneiden tarjoamia tiloja.

Tietojärjestelmät

Nuohko käyttää Fastroi//Nappula ohjelmistoa, joka on suunniteltu nimenomaan sosiaalialan käyttöön. Ohjelmisto täyttää korkeat tietoturva- ja tietosuojavaatimukset, jotka ovat välttämättömiä alalla. Ohjelmisto on erityisen turvallinen, koska se on kehitetty käsittelemään arkaluonteista tietoa, kuten asiakkaiden henkilötietoja ja hoitoon liittyviä tietoja. Työntekijät koulutetaan käyttämään ohjelmistoa ja tarvittaessa järjestetään täydennyskoulutusta.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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

Yhtiölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Nuohko hyödyntää asiakkailta ja kumppaneilta saatua palautetta ja tarvittaessa muuttaa palveluprosessia. Nopeasti reagointia vaativa palaute käsitellään mahdollisimman nopeasti, kuitenkin kuukauden aikana. Yrityksen sisäisissä kehittämis- ja koulutuspäivissä käydään vuosittain kokonaisvaltaisesti läpi saadut sisäiset ja ulkoiset palautteet läpi ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin.

3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Yrityksen johto ja yksikön vastuhenkilö huolehtivat ja vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää työntekijät myös omavalvontaan sekä turvallisuusasioihin.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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.

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.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Palveluntuottaja ja henkilökunta ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi, jos he havaitsevat epäkohtia tai puutteita palvelujen laadussa, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai hyvinvoinnin. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yrityksen nimeämälle vastuuhenkilölle. Mikäli epäkohtia ei korjata viipymättä, ilmoitus tehdään suoraan valvontaviranomaiselle (AVI tai Valvira).

Epäkohtien havaitsemisen jälkeen vastuuhenkilö on velvollinen kirjaamaan havainnon, käynnistämään korjaavat toimenpiteet ja raportoimaan niiden etenemisestä. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on siis 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.

Ilmoitusvelvollisuuden tiedottaminen henkilökunnalle (Valvontalaki 30 §)

Uudet työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuden sisältöön ja käytäntöihin osana työsuhteen aloitusprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käytännöistä tiedotetaan säännöllisesti henkilöstöinfoissa, kokouksissa tai koulutuksissa. Henkilöstölle jaetaan kirjalliset ohjeet ja toimintamallit ilmoitusten tekemisestä. Henkilökunnalle tarjotaan pääsy omavalvontasuunnitelmaan sekä ajantasaisiin ohjeistuksiin ilmoitusvelvollisuuden täyttämiseksi.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet kirjataan järjestelmään ja asiaa seurataan säännöllisesti. Mahdolliset uudet toimintatavat kirjataan järjestelmään ja asia käydään erikseen läpi yrityksen omassa sisäisessä palaverissa.

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.

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.

Ostopalvelut ja alihankinta

-

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Omavalvontasuunnitelman valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palveluyksikön palvelupäällikkö Jarkko Oksala (jarkko.oksala@nuohko.fi) 050 5970665

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Toimeenpano

Yritys valvoo toimintansa laatua ja asiakasturvallisuutta. Jokaiselle palveluyksikölle laaditaan päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelu ja seuranta

Vastuuhenkilö toimitusjohtaja Mikko Rytsä (mikko.rytsa@nuohko.fi, 050 561 8182)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Seuranta ja siihen liittyvä selvitys laaditaan ja julkaistaan 4 kuukauden välein (Valvontalaki 27 §)

Henkilöstön tulee ilmoittamaa omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli huomaavat päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimitiloissa ja www.nuohko.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 3.9.2025

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Raisio 3.9.2025



Mikko Rytsä