

Villallo-yksikön omavalvontasuunnitelma

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| Omavalvontasuunnitelman lukijalle | 3 |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 3 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 4 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 5 |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 6 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 8 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 12 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS | 13 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 16 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 17 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 17 |
| LIITE 1 EPÄKOHTAILMOITUS | 18 |
| LIITE 2. HAITTA- JA VAARATAPAHTUMA ILMOITUS | 19 |
| LIITE 3 MUISTUTUKSEN TEKEMINEN | 20 |
| LIITE 4 MUISTUTUSLOMAKE | 21 |
| LIITE 5 Asiakasohjeistus: Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku | 1 |

Omavalvontasuunnitelman lukijalle.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Suunnitelma kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: VillaNuttu Oy

Y-tunnus: 1889953-6

Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan Hyvinvointialue (POHDE)

Kunnan nimi: Paavola

Kuntayhtymän nimi: Siikajoki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Villallo

Katuosoite: Lahntie 8 as 4

Postinumero: 90540

Postitoimipaikka: Oulu

Sijaintikunta yhteystietoineen: Oulu, Käyntiosoite: Oulu10, Torikatu 10, Puhelin: 08 558 558 00

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalvelut, perhetyö, valvotut- ja tuetut tapaamiset, jälkihuolto, 43 asiakaspaikkaa

Esihenkilö: Maria Paaso, puh. 0442305505, maria.paaso@villanuttu.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 13.2.2015, päivitetty, päivitetty 15.5.2023

Palveluala, joka on rekisteröity: Perhetyö, valvotut-ja tuetut tapaamiset, tukihenkilötoiminta

Ei alihankintana ostettuja palveluja.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu vastaavan esimiehen, henkilökunnan ja ylemmän esimiehen yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Maria Paaso, maria.paaso@villanuttu.fi, puh.0442305505

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa sekä riskien ja epäkohtien käsittelyn jälkeen, mikäli havaitaan tarve ohjeistuksen ja omavalvonnan päivittämiselle. Omavalvonta suunnitelma käydään läpi vuosittain. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen seuraamaan omavalvontasuunnitelmaa ja ilmoittamaan havaitusta puutteista, riskeistä, päivitystarpeista. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan vuosittain, yrityksen omavalvontaohjelman mukaisesti.

Omavalvonta suunnitelma on nähtävillä yksikön olohuoneessa kansiossa, sekä vuoden 2023 syyskuusta alkaen yrityksen palvelukohtaisella nettisivulla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Villallo-yksikkö on VillaNuttu Oy:n sosiaalihuoltolain- ja lastensuojelulain avopalveluita tuottava yksikkö.

Villallo-yksikön toiminta-ajatuksena on tarjota Pohjois-Suomen laadukkaimmat lasten ja huoltajien väliset valvotut- ja tuetut tapaamiset, sekä yksilöllistä tehostettua perhetyötä. Asiakaina ovat Pohjois-Suomalaiset lapset ja lapsiperheet. Palveluun liittyy tarvittaessa arvioiva työ lastensuojelun tarpeen tai huoltajuuskiistojen arviointia varten. Lisäksi Villallo tuottaa ammatillista tukihenkilötoimintaa etusijalla VillaNutun sijaishuoltoyksiköistä kotiutuneet lapset.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Villallo-yksikön toimintaa ohjaavia arvoja on VillaNuttu Oy:n arvot: Arvomme ovat arjen arvokkuuden tunnistaminen, vuorovaikutuksen merkitys, ratkaisukeskeisyys sekä asiakkaan osallisuus. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi.



Yhteiskunnallisena yrityksenä kaikki toimintamme pohjautuu arvoihin ja yhteiskuntavastuuseen. Vastuu ilmenee työllisyydestä huolehtimisena, yhteiskunnallisen palvelutuotannon turvaamisena sekä lakeja ja sopimuksia noudattavana liiketoimintana.

Annettujen palvelujen tavoitteena on kokonaisvaltaisuus, laadukkuus ja tavoitteellisuus. Kaikessa toiminnassa luoda asiakkaalle kokemus turvallisuudesta, sekä luottamus palvelua tuottavaan henkilökuntaan.

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelulaki.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Perehdytyskansio, sisältää toimintamallit - ja työturvallisuusohjeet
- Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
- Riskienarviointilomake Lahnatie
- Varautumissuunnitelma tartunta- ja infektioaudit
- Ohjeistus aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta.
- Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma
- Koulutus- ja hyvinvointisuunnitelma

Henkilöstö on ohjeistettu asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvillä ohjeilla, jotka löytyvät perehdytyskansiossa. Jokainen työntekijä vastaa riskienhallinnasta omalta osaltaan. Ohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti työpareittain.

Riskejä, jotka liittyvät turvallisuuteen pyritään ennakoimaan käymällä niitä läpi lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja työyhteisön kanssa. Yksiköllä ei ole vartiointipalvelua käytössä ja tämä asia huomioidaan aina ennen uuden perheen ottamista Villallon asiakkaaksi.

Työturvallisuusriskiä nostaa huomattavasti haastavasti käyttäytyvät asiakkaat ja heidän omaisensa. Riskien arvioinnissa on otettu huomioon aggressiivisesti käyttäytyvät asukkaat. Siihen liittyvien vaaratilanteiden toimintaohjeiden päivitystä ja ennaltaehkäisyn merkitystä korostetaan työntekijöille. Asiakas tapaamisen ohjaajalla on velvollisuus keskeyttää tapaaminen, sekä ilmoittaa esimiehelleen ja asiakkaan asioista vastaavalle viranomaiselle, jos asiakas alkaa käyttäytymään uhkaavasti työntekijää, tai muita tapaamistilanteessa olevia henkilöitä kohtaan.

Työntekijöillä on myös omia erityisiä vastuualueita (esim. huoneisto, auto), joista heillä on erityistä vastuuta. Esimies vastaa riskienhallinnasta viimekädessä.

Riskien tunnistaminen

Yksiköllä on päivystysjärjestelmä. Mahdollisen uhkatilanteen tai riskin ilmetessä asiasta ilmoitetaan puhelimitse/viestitse heti yksikön päivystysvastuussa olevalle.

Vaara- ja haittatapahtumat, sekä asiakaspalautteet analysoidaan, joiden pohjalta riskejä voidaan tunnistaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Liite 1. sisältää ohjeistuksen, mistä syystä ja miten epäkohtailmoitus tehdään.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Jokaisella ohjaajalla on velvollisuus kirjata ja ilmoittaa esimiehelleen havaitsemansa riskin. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti, tai tiedottaen asiasta sähköpostitse osoitteeseen valvotutpaamiset@villanuttu.fi. Mikäli riski liittyy asiakkaaseen, arvioidaan asiakkaan tilannetta uudelleen ja konsultoidaan asiakkaan asioista vastaavaa viranomaista.

Kaikista työssä sattuneista tilanteista, missä asiakas on käyttäytynyt väkivaltaisesti, täytetään erillinen henkilöturvallisuus- ja uhkatilanelomake (Liite2. Haitta- ja vaaratapahtuma ilmoitus) (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä vastaavalle ohjaajalle ja vastaavan ohjaajan on tehtävä ilmoitus toimitusjohtajalle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Yksikön henkilökunta asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sähköpostitse osoitteeseen villanuttu@villanuttu.fi, yksikön palautelaitikkoon tai henkilökunnalle suullisesti. Omaevalvontasuunnitelman yhteydessä on liitteet, jotka ohjaavat kirjallisen epäkohtailmoituksen, laatupoikkeaman, tai riskin ilmoittamiseen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haitta- ja läheltä piti- tapahtumat dokumentoidaan ja asia käsitellään suullisesti esimiehen kanssa. Tarvittavat toimenpiteet tehdään viivyttelämättä. Mikäli haittatapahtuman osallisena

on asiakas, osallistuu hän asian läpikäymiseen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan.

Ilmoitettavat havaitut epäkohdat ja tapahtumat kuten läheltä piti tilanteet, henkilöstön tapaturma-, vaara- ja uhkatilanteet ilmoitetaan välittömästi vastaavalle ohjaajalle jatkokäsittelyä varten.

Uhka- ja vaaratilanteen jälkeen arvioidaan jälkipuinnin tarve ja ollaan tarvittaessa yhteydessä kriisikeskukseen tai työnohjaajaan. Työssä tapahtuneiden uhka- ja vaaratilanteiden (tapaturmavaarat yms.) jälkeen voidaan järjestää työyhteisölle tai yksittäiselle työntekijälle jälkipuinti tapahtuneesta (ylimääräinen työnohjaus tai EMDR-terapeutin tapaaminen). Tarvittaessa työyhteisön kokouksessa ja/tai työnohjauksessa työntekijöille annetaan tilaisuus pohtia, mikä johti asiakkaan aggressiiviseen käyttäytymiseen ja vaaratilanteeseen ja miten sen olisi voinut ehkäistä. Yhteisen keskustelun pohjalta voidaan muuttaa toimintatapoja, jotta vastaavanlaisia uhka- ja vaaratilanteita voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

Korjaavat toimenpiteet

Yksikkö pitää yllä erillistä tiedostoa, johon lisätään kaikki todetut haittatapahtumat ja epäkohtien korjaamiseen liittyvät toimenpiteet/vastuuhenkilöt. Laatupoikkeamin juurisyyt selvitetään ja mietitään työryhmän kanssa tarvittavat muutokset. Henkilökunta osallistuu työn kehittämiseen ja riskienhallintaan. Mikäli henkilökunta ei ole paikalla päätöstä tehdessä, tiedotetaan henkilökuntaa sähköisesti ja suullisesti seuraavaan työvuoroon mennessä.

Mikäli asiakas itsessään on työturvallisuusriski, tiedotetaan palvelun tilaajaa asiasta.

Sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa ja muita yhteistyötahoja kirjallisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelma, tai asiakassuunnitelma sisältää palvelutarpeen ja työn sisällön, jonka määrittää viranomaisen. Yksikkö toteuttaa tapaamisia viranomaisen suunnitelman mukaisesti. Asiakkuuden alkaessa tehdään yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa toteutussuunnitelma palvelun sisällöstä. Toteutussuunnitelma on kirjattuna asiakkaan tietoihin sähköiseen asiakaskirjausjärjestelmään. Toteutussuunnitelma sisältää sosiaalityöntekijän asettaman työtuntimäärän annettavalla palvelulle, mahdolliset ajankohdat työlle, sekä

palvelulle asetetut tavoitteet. Toteutussuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa palvelun tavoitteita väliarvioidessa yhdessä sosiaalityöntekijän, sekä asiakkaan kanssa.

Henkilökuntaa tiedotetaan suunnitelman sisällöstä yksikön palaverissa

Mikäli sovitut tapaamiset ei toteudu suunnitellusti, ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan. Tapaamisista kirjataan raportti sähköisenä asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

- asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.
- Yksityisyyden suoja varmistetaan niin että yksikön tiloissa on yksi asiakas/asiakasperhe kerrallaan. Eri asiakasperheet eivät tapaa toisiaan, vaan tapaamisten välissä on tauko.
- Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa tapaamisten sisältöön ja esittää toiveita seuraavan tapaamisen ajankohdan/sisällön suhteen, palvelusuunnitelma huomioiden.
- Toimintayksikössä toimitaan viranomaisen tekemän sopimuksen mukaisesti.
- Valvotuissa- ja tuetuissa tapaamisissa valvonnan tarpeen määrittää sosiaalityöntekijä, lastenvalvoja tai käräjäoikeus. Tapaamisen sisältöön asiakas voi itse vaikuttaa.
- Yksikössä vahvistetaan lapsen oikeuksia varmistamalla lapsen edun toteutuminen tapaamistilanteessa. Lasta ja hänen toiveitaan kuunnellaan tapaamisten toteuttamisessa. Työntekijät pyrkivät lapsilähtöiseen vuorovaikutukseen ja toimimaan niin, että lapsella on aina turvallinen olo.
- Huolen noustessa asiakkaan tilanteesta ollaan tarvittaessa matalalla kynnyksellä yhteydessä palvelunostajaan.
- Päihtyneenä ei ole sallittua tulla yksikössä tapahtuviin tapaamisiin. Tapaaminen voidaan keskeyttää, jos työntekijä havaitsee asiakkaan olevan alkoholin/huumausaineiden vaikutuksen alainen, eikä tapaaminen ole lapsen edunmukainen.
- Valvotuissa tapaamisissa annetaan perheelle tilaa toimia rauhassa, pysytellen taustalla arvioiden tapaamista. Tarvittaessa ohjataan ja tuetaan tapaamista rohkeasti, mutta samaan aikaan lempeästi, huomioiden aina perheen tilanne. Asiakkuuden alkaessa asiakkaalle perustellaan tapaamiseen liittyvät säännöt, jotka perustuvat viranomaisen päätökseen, sekä yksikössä tapahtuvien valvottujen käytänteet.

Henkilökunta on tietoinen, ettei rajoitustoimenpiteitä ole oikeus kohdistaa asiakkaisiin. Valvotuissa tapaamisissa ja perhetyön tilanteissa ohjaajan tehtävänä on opastaa huoltajaa toimimaan tarvittaessa, jos lapsi tarvitsee esim. syyliin ottamista rauhoittuakseen

Yksikön henkilökunta ei kohdistaa rajoitustoimenpiteitä asiakkaisiin. Tarvittaessa kutsutaan poliisi paikalle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Toiminnan lähtökohtana on tuottaa yhteiskunnallisesti merkittävää laadukasta palvelua. Jokaisella asiakkaalla tulee olla tunne, että häntä arvostetaan ja asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi. Asiakas kohdataan ja häntä kohdellaan eettisten ohjeiden, sekä voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti. Henkilökunnan säännöllinen koulutus ja työnohjaus edesauttavat asiakkaan asiallista kohtelua. Epäasiallista kohtelua havainnut työntekijä on velvollinen puuttumaan asiaan ottamalla sen puheeksi ja ilmoittamalla asiasta esimiehelle. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta voi seurata henkilökunnalle työnjohdollisia seuraamuksia

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään mahdollisimman pian. Mikäli asiakas antaa työntekijälle suoraa palautetta, asiasta keskustellaan heti tilanteessa. Asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa olemaan yhteydessä palveluiden vastuuhenkilöön. Tarvittaessa järjestetään keskusteluaika epäasiallista kohtelua kokeneelle asiakkaalle tai läheiselle ja tilanteessa olleelle työntekijälle.

Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet kerätään kerran vuodessa, sekä aina asiakkuuden loppuessa kirjallisella palautekyselyllä tai käyttäen webropol-sähköistä kyselyä. Asiakastapaamisten lopussa asiakkaalta kysytään palautetta tapahtuneeseen palvelutapahtumaan.

Palautteet ja arvioinnit dokumentoidaan ja niiden analysoinnin perusteella toimintaa kehitetään tarvittaessa. Asiakaspalautteet, sekä kerätyt asiakastytyväisyyskyselyt käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja johtoryhmässä ja sen mukaan toimintaa voidaan muuttaa asiakaslähteisemmäksi.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Palveluntuottaja tiedottaa saapuneesta muistutuksesta palveluntilaajaa.

Villallo-yksikön muistutuksen vastaanottaja: Maria Paaso, Vastaava ohjaaja/Palvelukoordinaattori, maria.paaso@villanuttu.fi puh. 044 2305505

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Mirva Makkonen, puh. 044 703 4115, mirva.makkonen@pohde.fi

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiamies/>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta (valtakunnallinen) puh. 0215053050, www.kkv.fi

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan kanssa käydään läpi työn sisältö, sekä hänen oikeusturvansa, sekä tavat, joilla voi reklamoida palvelun laadusta. Yksikön kansioista löytyy ohjeistus siitä, miten asiakas voi tehdä muistutuksen, kantelun tai reklamaation sosiaalihuollon palvelun sisällöstä.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä muuttamalla toimintatapoja.

Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään vastaavan ohjaajan toimesta ja hän on velvollinen informoimaan näistä välittömästi VillaNuttu Oy:n johtoryhmälle. Näistä informoidaan henkilöstöä välittömästi ja tarvittaessa johtoryhmä kokoontuu miettimään

kiireellistä toimintamallin muutosta. Toimitusjohtaja tiedottaa asiasta myös VillaNutun hallitusta. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 7 vuorokautta. Kirjalliset vastaukset perusteluineen, sekä mahdollisten toimenpiteiden kuvaus lähetetään muistutuksen tekijälle 1-4 viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta. Toimenpiteiden muutoksista tehdään raportti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Lapsen ja vanhemman suhdetta ja vuorovaikutusta tuetaan, ohjaamalla heitä toiminnallisuuteen.

Asiakkaan toiveet tapaamisen sisällölle ja ajankohdalle otetaan huomioon.

Asiakkaalle annetaan palautetta ja tätä ohjataan tapaamisen aikana tarvittaessa.

Valvotuissa tapaamisissa tuen ja valvonnan tarpeen määrittelee viranomainen.

Ravitsemus

Yksikössä ei ole ruokahuoltoa. Tiloissa on kuitenkin asiakkaan mahdollista keittää kahvia/teetä sekä valmistaa ruokaa. Yksikössä on ruuanvalmistusta varten perusvalikoima mausteita, sekä tarvittavat keittiövälineet. Asiakas vastaa itse tarvittavien ruoka-aineiden hankinnasta tai pitkiä tapaamisia varten sosiaalityöntekijä voi myöntää toimintarahaa, jonka huoltaja voi käyttää ruokaostoksiin. Huoltaja vastaa aina lasten ruokahuollosta.

Jos tiedossa on erityisruokavalio/rajoite ohjaajan tehtävänä on varmistaa, että huoltaja huomioi asian.

Hygieniäkäytännöt

Yksikön tilojen siisteydestä huolehditaan säännöllisesti. Yksikössä on käytössä käsidesit. Tapaamiseen ei voi tulla sairaana.

Henkilökunta on ohjeistettu yksikön hygieniäkäytäntöjen toteuttamiseen, johon kuuluu yksikön yleisten tilojen järjestäminen ja pintojen desinfiointi eri asiakasperheiden välissä. Yksikössä käy erillinen siivoojaa suorittamassa perusteellisemman siivouksen.

Yksikössä ei ole pyykkihuoltoa.

Infektioiden torjunta

Yksikön tiloihin ei tulla sairaana. Yksiköllä on varautumissuunnitelma tartunta- ja infektiotautien ennaltaehkäisemistä varten.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikkö ei toteuta terveydenhuollon- ja sairaanhoidon palveluja.

Yksikössä ei toteuta lääkehoitoa, eikä yksikössä ole lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Yksikkö tekee yhteistyötä lastensuojelun, lastenvalvojen sekä perheiden kanssa. Yhteistyö on tapaamisten järjestämiseen liittyvää ja vastavuoroista. Perhetyössä yksikön ohjaaja(t) osallistuvat tarvittaessa lasta/perhettä koskeviin verkostotapaamisiin. Sosiaalityöntekijä määrittää aina mihin yhteistyöverkostoihin palveluntuottaja osallistuu. Palvelun tilaajaan ollaan säännöllisesti yhteydessä puhelimitse ja tiedotetaan tapaamisiin liittyvistä asioista. Tilaaja saa pyynnöstä käyttöönsä kirjatut raportit tai lausunnon tapaamisista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyviä riskejä hallitaan seuraavin keinoin:

- Turvallinen ja toimiva ympäristö: tilat ja niiden sisustus on suunniteltu tapaamisturvallisuutta ajatellen
- tiloissa havaituista rikkinäisistä kalusteista/tilan turvallisuuteen liittyvistä riskeistä ilmoitetaan välittömästi yksikön vastuuohjaajalle. Yksikössä käy kutsuttaessa talonmies suorittamassa tarpeelliset huolto/muutostyöt.
- työntekijät käyvät säännöllisesti läpi turvallisuusohjeet
- Yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma.
- Toiminnan terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seuranta niihin vaikuttavista tekijöistä on määritetty yksikön työsuojelun toimintaohjelmassa.
- omavalvontaohjelman mukainen yksikön turvallisuuskävely suoritetaan vastaavan ohjaajan toimesta vuosittain.
- Yksikön auton siisteydestä ja yleisestä kunnosta huolehditaan

Yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa seuraavasti:

- koulutuksiin osallistutaan suunnitelman mukaan
- työtapoihin liittyviä riskejä arvioidaan
- korjaavia toimenpiteitä suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa

Henkilöstö

- Henkilöstöä on aina tapaamisen luokituksen vaatimusten verran, jonka sosiaalityöntekijä määrittää; valvotuissa tapaamisissa vähintään kaksi ja tuetuissa tapaamisissa vähintään yksi.
- Perhetyötä tehdään yleensä aina työparityöskentelynä.
- Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa työskentelee yleensä yksi ohjaaja lasta tavattaessa.
- Yksikössä työskentelee 3 sosionomia, 2 lähihoitajaa, sekä 2 keikkalaista

Asiakasmääriä tarkastellaan säännöllisesti ja henkilökunta mitoitetaan sen mukaan. Villallo arvio aina tilannekohtaisesti asiakaskyselyn tullessa mahdollisuudesta ottaa uusi asiakas.

Yksikössä on käytössä päivystysjärjestelmä, jolloin päivystysvastaavana oleva työntekijä tarvittaessa korvaa työntekoa estyneen työntekijän. Henkilökunnan sairastapaustilanteessa priorisoidaan työskentelyä tarvittaessa niin että asiakkaalle tutun ohjaajan työparina toimii perehdytyksen saanut VillaNuttu Oy:n työntekijä/keikkatyöntekijä.

Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu lähiesimiestyö, sekä työnkoordinointi ja valvonta. Työtehtävät ja vastuut on määritetty läpi organisaation. Perustyötä tekevillä ohjaajilla on myös vastuu asiakaskohtaisista lausunnoista, palaverieihin osallistumisesta sekä työn organisoinnista.

VillaNuttuun voi lähettää avoimen hakemuksen sähköpostitse osoitteeseen hakemukset@villanuttu.fi tai yrityksen nettisivujen kautta <https://www.villanuttu.fi/hae-meille-toihin>

Henkilökuntaa rekrytoitaessa julkaisemme ilmoituksen tarvittaessa eri sähköisiä rekrytointikanavia käyttäen. Työhakemuksen lähettäneille ilmoitetaan sovitun ajan sisällä rekrytoinnin jatkotoimenpiteistä. Haastatteluun edenneet haastatellaan VillaNutun rekrytointi haastattelu-pohjaa käyttäen. Haastattelutilanteessa pyritään antamaan työnhakijalla mahdollisimman realistinen kuva yksikön toimintatavoista ja yrityksen arvoista.

Työsuhteeseen valittavien työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista sekä Valviran Terhikki/Suosikki-rekisteristä. Lisäksi jokainen työsuhteeseen valittu

työntekijä toimittaa ajantasaisen (alle 3-kk vanhan) rikosrekisteriotteen. Jos työnhakijalla on suosittelijoita, olemme yhteydessä suosituksen antajaan.

Yksiköllä on käytössä perehdytyslomake, jonka mukaan toiminta ja työtä ohjaavat materiaalit käydään perehdytettävän kanssa läpi. Uusi työntekijä osallistuu perehdytysvuoroihin ennen yksin työskentelyä. Opiskelija/harjoittelija ei ole työvuorossa koskaan yksin ja harjoittelijan läsnäololle pyydetään aina palvelun tilaaja, sekä asiakkaan lupa.

Täydenniskoulutustarvetta arvioidaan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. VillaNuttu täydenniskouluttaa työntekijöitä aktiivisesti järjestämällä työyhteisön yhteisiä koulutuspäiviä, sekä tukee henkilöstön osallistumista yksiköllisiin koulutuskokonaisuuksiin.

Toimitilat

Yksikön tiloissa on kerrallaan yksi perhe/asiakas. Asiakkaat eivät kohtaa toisiaan vaan asiakas-perheiden välissä on noin 30 minuutin tauko, jotta paikalla olleet edelliset ja tiloihin tulevien asiakkaiden ei tarvitse kohdata toisiaan.

Tapaamispaikan alakerran tilat ovat pääsääntöisesti päiväkäytössä ja yläkerran tiloja käyttävät tarvittaessa yöpyvät asiakkaat.

Alakerrassa on keittiö, olohuone ja wc. Yläkerrassa on 2 makuuhuonetta, kylpyhuone ja sauna sekä wc ja toimistotila. Olohuone toimii leikkihuoneena ja siellä on paljon erilaisia leluja ja pelejä.

Teknologiset ratkaisut

Ei käytössä

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ei mitään

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ei ole apuvälineitä/terveydenhuollon laitteita

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Yksikössä noudatetaan lain mukaista ohjeistusta käsitellä ja kirjata asiakastietoja huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Asiakasrekisteriin kirjataan vain oikeelliseksi todennettuja tietoja, jotka ovat tarpeellisia asiakkaalle annettavaan palveluun liittyen. Tietoja saavat käyttää vain palveluun osallistuvat henkilöt työsuhteensa ja -tehtäviensä mukaisesti. Asiakastietojärjestämänä on käytössä Hilikka-järjestelmä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietojen käyttöä valvotaan säännöllisesti. Tietojen säilyttämiseen ja arkistointiin sovelletaan asiakkaan asioista vastaavan kunnan arkistonmuodostamissuunnitelmaa ja nämä sovitaan toimeksiantosopimuksessa.

Kaikilla VillaNutun työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat sekä erikseen määritellyt käyttöoikeudet. Turvallisesta sähköpostin käytöstä on kirjallinen ohjeistus perehdytyskansiossa. Yksikön työntekijät käyvät perehdytyksessä läpi tietosuojan, henkilötietoihin ja kirjaamiseen liittyviä asioita. Asiakastiedot säilytetään lukitussa toimistohuoneessa ja erikseen lukittavassa kaapissa.

Suunniteltujen asiakaskäyntien väliin on varattu kirjaamisaika. Hilikka-järjestelmä mahdollistaa kirjaamisen myös mobiililaitetta käyttäen. Henkilökunta on tietoinen, että kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä

Tiedot on sallittua kirjata vain asiakastietojärjestelmään, joka täyttää tarvittavat tietosuojaja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät vaateet. Säännöllisin väliajoin henkilöstön kanssa käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät lait/ohjeistukset.

Mahdolliset paperiset asiakastapaamisiin liittyvät asiakirjat säilytetään lukitun toimiston lukollisessa kassakaapissa. Asiakirjojen tuhoamista varten on paperisilppuri.

Perehdytyksessä käydään heti ensimmäisenä päivänä läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Harjoittelijoille ei anneta henkilökohtaisia tunnuksia asiakastietojärjestelmään.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ville Gynther, ville.gynther@villanuttu.fi puh. 0442384655

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Vuosittain tehtävän riskikartoituksen ja riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

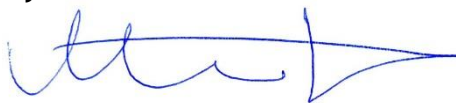
Kehittämistarpeet vuodelle 2023

- Asiakkaalle tehtävä ohjeistus selkokielellä

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Villallo-yksikön omavalvontasuunnitelman seuranta ohjaa VillaNuttu Oy:n omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmaan on määritetty vuosittain suoritettavat omavalvonnan toiminnot ja riskien arvioinnit.

Paikka ja päiväys: Oulussa 25.5.2024



Allekirjoitus: Maria Paaso

LIITE 1 EPÄKOHTAILMOITUS

Työntekijän 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 kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin mitään vastatoimia.

Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon.

OHJE: Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee tarvittavat kirjaukset asiakkaasta asiakastieto-järjestelmään.

Ilmoittaja:

Tapahtuma-aika, paikka:

Paikalla olleet työntekijät:

Kuvaus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

LIITE 2. HAITTA- JA VAARATAPAHTUMA ILMOITUS

Tapahtuma-aika pvm/klo:

Tapahtumapaikka:

Kerro mitä ja miten tapahtui ja mitkä olivat seuraukset:

Kerro oma näkemyksesi, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää?:

Jos haluat ilmoitukseesi vastauksen, anna yhteystietosi:

Ilmoittajan yhteystiedot:

LIITE 3 MUISTUTUKSEN TEKEMINEN

Yksikön tuottamaan palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen vastaavalle johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ennen muistutuksen tekemistä kannattaa yrittää selvittää asia asiakkaan palvelua tuottavien henkilöiden kanssa.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Yksikön tai viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (1-4viikkoa) perusteluineen ja tuotava esille, mitä toimenpiteitä on lähdetty tekemään.

Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Liitteessä 4. Muistutuslomake, jota käyttäen muistutuksen voi tehdä.

LIITE 4 MUISTUTUSLOMAKE

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukainen muistutus

| | | |
|--|---|---------------|
| Asiakkaan henkilötiedot | Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi alleviivataan) | Henkilötunnus |
| | Osoite | |
| | Postinumero ja -toimipaikka | Puhelin |
| | Alaikäisen huoltaja/edunvalvoja ja hänen osoitteensa _____ | |
| Muistutuksen tekijä (jos muu kuin asiakas) | Nimi | |
| | Osoite | |
| | Postinumero ja -toimipaikka | Puhelin |
| Muistutuksen kohde | Toimintayksikkö | |
| | Tapahtuma-aika | |
| | Ketä/mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema) _____ | |
| Tapahtuman kuvaus (tarvittaessa eri liitteellä) <input type="checkbox"/> ks. liite | _____ | |
| | _____ | |
| | _____ | |
| | _____ | |
| Muistutuksen aihe | Mistä asiasta halutaan muistuttaa? | |
| | _____ | |
| | _____ | |
| | _____ | |

| | |
|--|--|
| Vaatimukset asian suhteen | Ehdotukset asiantilan korjaamiseksi <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| Päiväys ja allekirjoitus | <hr/> <hr/> |
| Asiakkaan suositumus ja päiväys | Suostun siihen, että sosiaalihuollon viranomainen tai muu sosiaalipalvelun järjestäjä sekä terveydenhoitotoimintaa harjoittavat saavat antaa ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty. Samalla suostun, että muistutusasiakirjat ja vastaus voidaan antaa tiedoksi sosiaaliasiamiehelle. <hr/> <hr/> |
| | Päiväys Asiakkaan allekirjoitus Nimenselvennys |

Muistutuksen perusteella annettu vastaus (tarvittaessa eri liitteellä)
liite

ks.

| | | |
|---|--|-------------|
| Vastauksen antaja | Nimi | Virka-asema |
| Vastaus perusteluineen sekä Muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> | |
| Päiväys ja allekirjoitus | <hr/> <hr/> | |
| | Päiväys Asiakkaan allekirjoitus Nimenselvennys | |

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta, 23 §)

| | |
|---|-------------------|
| Asiakirjat ja vastaus liitteineen palautettu <input type="checkbox"/> asiakkaalle/muistutuksen tekijälle <input type="checkbox"/> sosiaaliasiamiehelle | Päivämäärä |
|---|-------------------|

LIITE 5 Asiakasohjeistus: Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku

Jos sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi

- tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle
- olla yhteydessä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen
- tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: ensisijaisesti oman alueen aluehallintovirastoon tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirastoon (Valvira).

Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Päätöksessä on aina muutoksenhakuohjeet.

Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.

Sosiaali- ja terveysministeriö, Valvira ja aluehallintovirastot eivät ole valitusviranomaisia eivätkä ne voi muuttaa sosiaali- tai terveydenhuollossa tehtyjä päätöksiä ja ratkaisuja.

Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

- Sosiaalihuollon palveluja ja toimeentulotukea hakevilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti.
- Päätöksessä kerrotaan, miten siihen voi hakea muutosta.
- Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueen toimivaltaiselle viranomaiselle.

Hyvinvointialueen toimivaltaisen viranomaisen päätöksestä valittaminen

- Hyvinvointialueen toimivaltaisen viranomaisen päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa.

Hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissain tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli se myöntää valitusluvan.

Muistutus

- Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Kantelu

- Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

- Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).
- Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.
- Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

- Jos epäilee, ettei viranomainen tai virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.
- Sosiaali- ja terveysministeriö voi yleisen toimivaltansa nojalla ottaa käsiteltäväkseen aluehallintoviraston, Valviran tai muun alaisensa valtion viranomaisen toimintaa koskevan kantelun.
- Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon.
- Kantelun perusteella ei kuitenkaan makseta vahingonkorvauksia.
- Viranomaiskantelun käsittelyssä ei voida ottaa kantaa yksittäisiä henkilöitä koskeviin asioihin, vaan kantelun kohteena olevan viranomaisen menettelyyn.
- Sen sijaan valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa kantelun perusteella viranomaiselle huomautuksen.