

SOSIAALIHUOLLON AVOPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Osnan ammatillinen tukihenkilötoiminta

Osnan vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
Toiminta-ajatus	5
Ammatillinen tukihenkilötoiminta	5
Vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta	6
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
Riskienhallinta.....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
Palvelutarpeen arviointi.....	9
Asiakkaan kohtelu.....	10
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	10
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	10
Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
Asiakkaan osallisuus	11
Asiakkaan oikeusturva	12
Muistutuksen teko	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	13
Ravitsemus	14
Hygieniäkäytännöt	14
Terveysten- ja sairaanhoito	15
Lääkehoito	15
Monialainen yhteistyö	15



7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
Henkilöstö	16
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	16
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	17
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	17
Toimitilat	18
Teknologiset ratkaisut	18
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	18
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Oulun Nuorisoyhdistys ry

Y-tunnus 0983213-7

Kunta Oulu

Toimintayksikkö

Nimi: Osnan ammatillinen tukihenkilötoiminta

Katuosoite: Kansankatu 53, 3.krs, 90100 Oulu

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Ammatillinen tukihenkilötoiminta ja vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta, alaikäiset lapset ja nuoret, lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaat

Asiakaspaikkamäärä

Sosiaalihuollon avopalvelu, joten ei varsinaista asiakaspaikkamäärää. Asiakkaita ohjautuu palveluun tarpeen ja ohjaajien resurssien mukaisesti.

Esihenkilö Tiina Pollari

Puhelin 044 784 6369

Sähköposti tiina.pollari@osna.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.9.2013

Päivitetty 9.5.2023

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjoamme sosiaalihuoltolain, sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalihuollon avopalveluita. Tuotamme avohuollon palveluina ammatillista tukihenkilötoimintaa, sekä vaativaa ammatillista tukihenkilötoimintaa. Asiakkaat ohjautuvat palveluun hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden kautta. Työskentelemme nuorten kanssa palvelusopimuksen mukaisesti ja määrä-aikaisesti kolme kuukautta kerrallaan. Palvelumme on tavoitteellista, toiminnallista ja tulevaisuuteen tähtäävää valmennusta, joka on tarkoitettu **13-30 vuotiaalle nuorille**. Toimintaympäristöt vaihtelevat nuoren tarpeiden mukaisesti ja palvelua voidaan tuottaa nuoren kotiin, kouluun, harrastuksiin tai muihin vapaa-ajan vietto paikkoihin.

Keskeisenä toiminta-ajatuksena on tukea nuoren kasvua ja kehitystä arkisilla asioilla, jotka edistävät hänen arjen taitojaan ja toimintakykyään. Toiminta-ajatuksena on myös pyrkiä ehkäisemään nuoren syrjäytymistä ja edistää hänen osallisuuttaan. Toiminnan tavoitteena on tukea nuorta kokonaisvaltaisesti arjen eri tilanteissa ja niissä selviytymisessä. Nuoren toiminnanohjauksen taitoja pyritään vahvistamaan, jotta hän pystyisi toimimaan päämääräsuuntautuneesti ja itsenäisesti eri toimintaympäristöissä. Tavoitteena on myös löytää nuorelle hänen omien tavoitteidensa mukaisesti sosiaalisia verkostoja, työ- tai opiskelupaikka, vapaa-ajan toiminnan mahdollisuuksia, sekä auttaa häntä kiinnittymään niihin. Tarvittaessa palvelua toteutetaan yhteistyössä nuoren lähiverkoston ja yhteistyötahojen kanssa. Palvelu räätälöidään nuoren tarpeisiin sopivaksi asiakkaan, tilaajan ja palveluntuottajan kanssa.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan sisältönä voi olla esimerkiksi:

- Nuoren tukeminen hänen omassa toimintaympäristössään konkreettisin keinoin -> Luodaan yhdessä toimivia toimintamalleja ja vaihtoehtoisia toimintatapoja arjen eri tilanteisiin
- Tuetaan nuorta toimimaan sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa ja sosiaalisten verkostojen löytymisessä, sekä autetaan häntä kiinnittymään niihin
- Etsitään nuoren kanssa yhdessä hänen hyvinvointiaan tukevia vapaa-ajan vietto mahdollisuuksia ja harrastuksia
- Autetaan nuorta työ- tai opiskelupaikan löytymisessä
- Tarjotaan tukea koulunkäyntiin tai työssäjaksamiseen

- Saatellaan julkisen sektorin palveluiden piiriin, kuten mielenterveys- tai päihdepalveluihin, sekä ollaan tukena erilaisilla asiointikäynneillä
- Vahvistetaan nuoren identiteettiä, myönteistä minäkuvaa ja pystyvyyttä, sekä tuetaan nuoren omia vahvuuksia ja voimavaroja
- Nuoren tukeminen itsenäistymisvaiheessa
- Tuetaan taloudenhoidossa ja asumisen asioissa

Vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta

Vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta on suunnattu heikosti palveluihin kiinnittyville ja syrjäytymisvaarassa oleville nuorille, joilla on monialaisia elämänhallinnan haasteita. Nuoren elämän haasteet voivat olla seurausta päihteiden käytöstä tai psyykkisestä sairaudesta. Palvelun tavoitteena on päihteettömän elämän tavoittelemisen ja riippuvuuksien ehkäisy. Vaativa ammatillinen tukihenkilötoiminta on sisällöltään hyvin samankaltaista, kuin ammatillinen tukihenkilötoiminta. Edellä kuvattujen toiminnallisuuksien ja tavoitteiden lisäksi kiinnitetään kuitenkin erityistä huomiota seuraaviin asioihin:

- Nuoren ohjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin tai kuntoutukseen
- Tuetaan nuorta sitoutumaan palveluihin, kuten korvaushoitoon tai terapiaan
- Nuoren kanssa kartoitetaan juuri hänelle sopiva tukikokonaisuus

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme arvot ovat:

Vastuullinen: toimimme lupauksemme mukaisesti. Noudatamme toiminnassamme voimassa olevia lakeja ja annettuja ohjeita.

Ystävällinen: Kohtelemme kaikkia tasavertaisesti.

Turvallinen: Ohjaajamme ovat ammattitaitoisia ja helposti lähestyttäviä. Pyrimme luomaan turvallisen asiakassuhteen ja työilmapiirin.

Välittävä: Huomioimme asiakkaamme elämäntilanteen, tuemme ja ohjaamme.

Toimintaamme ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja nuoren kehitysvaiheen erityisyys.

Kaiken toimintamme lähtökohtana on asiakas itse. Toiminnassa pyritään huomioimaan nuoren omat toiveet ja tavoitteet. Asiakkaan elämäntilanne, elämäntarina ja näkemykset otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Asiakas otetaan alusta asti mukaan suunnittelemaan hänen omaa kuntoutumisen polkuaan. Asiakkaan kanssa työskentely

käynnistyy verkostopalaverilla yhdessä palveluntuottajan kanssa, jossa kartoitetaan asiakkaan tuen tarpeita ja tavoitteita. Palvelun alkaessa asiakkaalle suunnitellaan oma henkilökohtainen palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjaustyössä keskitytään voimavara- ja ratkaisukeskeiseen työotteeseen ohjaajan omaa persoonaa hyödyntäen. Toimintaperiaatteenamme on olla nuorelle luotettava ja turvallinen aikuinen elämän eri vaiheissa.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Osnakodit: sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- turvallisuusohjeet
- turvallisuuden muistilista

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa noudatetaan yleisiä työturvallisuusohjeita, jotka mahdollistavat työn turvallisen tekemisen ja työympäristön. Käytännössä se tarkoittaa Työturvallisuuslain (738/2002) ja Pelastuslain (379/2011) noudattamista kaikessa toiminnassa sekä Oulunseudun Nuorisotasuntoyhdistyksen antamia ohjeiden noudattamista lain asettamissa rajoissa.

Tapaturmista, onnettomuuksista ja myös läheltä piti –tilanteista ilmoitetaan aina esihenkilölle ja tarvittaessa tilanne käydään työtiimissä läpi. Läheltä piti –tilanteet ja onnettomuudet kirjataan Osna Kodit Team Site –sivustosta Turvallisuuden kansioista löytyvään Excel –[taulukkoon](#).

Läheltä piti -tilanteet käydään läpi säännöllisesti. Samalla arvioidaan riskien kartoittamisen ja vaarojen arvioimisen tarve. Mikäli on tapahtunut rikos (laiton uhkaus, pahoinpitely tms.), ilmoitetaan tapahtuneesta myös poliisille. Uhkaukset tulee tiedottaa esimiehelle, joka tarvittaessa informoi koko henkilökuntaa, jotta niihin voidaan reagoida. Ilmoitus tapauksesta tehdään tarvittaessa myös isännöitsijälle, kiinteistöhuoltoon tai muulle henkilökunnalle.

Sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa hoidetaan asiointi työterveyshuollossa, päivystyksessä tai terveyskeskuksessa. Osnan asiakkaan ollessa osallisena tilanteessa, kirjataan tapahtuma aina myös sähköiseen asiakashallintajärjestelmään ja

ilmoitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle sekä muille mahdollisille asiakkaan verkoston keskeisille tahoille, joiden kanssa on sovittu tietojen vaihdosta.

Työtapaturmasta työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Erittäin vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, esihenkilö on yhteydessä myös asiakkaaseen ja palveluntilaajaan.

Kaikille työntekijöille tarjotaan työnohjausta. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa debriefing-purkumahdollisuus tai tukea työterveyshuollon kautta.

Ensiapu- sekä uhka- ja vaaratilannekoulutuksia järjestetään säännöllisesti.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Asiakkaat ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat omalle ohjaajalle tai esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti sähköpostilla.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Riskipoikkeama kirjataan erilliseen riskitoteuman seurantarjestelmään. Läheltä piti - tilanteet läpikäydään säännöllisesti. Samalla arvioidaan riskien kartoittamisen ja vaarojen arvioimisen tarve.

Tarpeen mukaan tapahtumasta tehdään ilmoitus vakuutusyhtiölle tai työterveyshuoltoon.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet kirjataan riskipoikkeamajärjestelmään. Turvallisuusohjeita päivitetään tarpeen mukaan ja päivitykset käsitellään viipymättä ja tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista tiedotetaan ja ne läpikäydään henkilöstön kanssa viipymättä ja päivitetään kirjalliset ohjeet.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Heli Lappeteläinen, heli.lappetelainen@osna.fi ,0447775773

Tiina Pollari, tiina.pollari@osna.fi, 0447846369

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi ja hyväksytään osana omavalvontaohjelmaa yhdistyksen hallituksessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä

- Yhdistyksen toimistolla Kansankatu 53, 3.krs, 90100 OULU
- yhdistyksen nettisivuilla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Tilaaaja päättää asiakaskohtaisen palvelun alkamisesta ja päättymisestä. Tilaaaja laatii yhdessä asiakkaan, alaikäisen lapsen huoltajien ja tarvittavien muiden tahojen kanssa asiakassuunnitelman, johon asiakkaan yksilöllinen palvelu perustuu.

Asiakassuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan. Tilaaaja tekee tarvittavat päätökset asiakaskohtaisesta palvelusta.

Huolehdimme omalta osaltamme siitä, että se saamme arvioinnin taustaksi riittävät etukäteistiedot asiakkaan/ perheen tilanteesta, perhetiedoista ja -suhteista, traumataustasta, hoitokontaktien tarpeesta, mahdollisista tehdyistä tutkimuksista ja diagnooseista, ulospäin ja sisäänpäin suuntautuvasta oirehinnasta ja vastaavasta. Arvioimme saamiemme etukäteistietojen pohjalta huolellisesti mahdollisuuksiamme

vastata asiakkaan ja/ tai perheen tarpeisiin. Tarjoamme palvelua vain niille, joiden tilanteeseen arvioimme pystyvämme vastaamaan osaamisellamme ja resursseillamme.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kaikissa asiakasta koskevissa toimissa huomioidaan asiakkaan vapaus päättää omista asioistaan sekä tuetaan siinä, että asiakas voi elää omannäköistään elämää.

Asiakkaalle annetaan monipuolisesti tietoa, jotta hänellä on aito mahdollisuus tehdä valintoja sekä päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakasta oman kuntoutumisensa sekä arjen suunnitteluun. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiakkaan osallisuutta vahvistetaan kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa ei ole rajoitteiden tai pakotteiden käyttöä. Asiakkaan palveluihin liittyvistä mahdollisista keskeyttämis- ym. päätöksistä vastaa sosiaalihuollon omatyöntekijä ja taloudellisista sanktioista Kansaneläkelaitos (KELA).

Työnjohdon velvollisuus on huolehtia työpaikan turvallisuudesta myös silloin kun työntekijä tai toimenpiteessä oleva asiakas päihtymistilan tai asiattoman käyttäytymisen vuoksi aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille työpaikalla oleville (kts. Työturvallisuuslaki 738/2002 2:8 §).

Uhkaavissa ja asiakkaan rauhoittamista vaativissa tilanteissa hälytetään paikalle poliisi tai vartija.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus kokea tullessa kohdatuksi, hänellä on oikeus siihen, että heidän tilanteensa kartoitetaan ja hänet ohjataan sosiaalihuoltolain mukaisesti tai kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Arvion lähtökohtana on henkilön oma näkemys hänen

omasta hyvinvoinnistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaalla on myös oikeus saada pikaista kriisiapua.

Henkilökunnan kanssa on laadittu ohjauksen eettiset periaatteet. Myös arvoihimme kuuluu ystävällisyys ja tasaveroinen kohtelu. Työntekijöiltä edellytetään sosiaalityöhön kuuluvaa asiallista ja tasa-arvoista ihmisten kohtaamista. Epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puututaan. Toiminnassamme ei sallita minkäänlaista syrjintää.

Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa ohjaajan epäasiallisesta kohtelusta yksikön lähijohtajalle tai yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Lähijohtaja tai toiminnanjohtaja ottaa asian puheeksi työntekijän kanssa ja laatii yksilöllisen toimintasuunnitelman. Tarvittaessa työntekijälle annetaan huomautus tai varoitus. Viimeisenä toimenpiteenä on työtehtävistä poistaminen.

Asiakkaan kanssa käydään tilanne läpi ja hänen kokemuksensa huomioidaan. Asiakasta kuullaan ja hänen toiveensa tilanteen jälkeen huomioidaan. Asiakkaalle tiedotetaan asian käsittely työntekijän kanssa. Asiakkaan niin toivoessa, asiaa käsitellään yhdessä ohjaajan, asiakkaan ja lähijohtajan/toiminnanjohtajan kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Palvelun alussa laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelman (sosiaalihuoltolain mukaiset ja avohuollon palvelut) yhteistyössä asiakkaan, perheen, tilaajan edustajan ja tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Toteuttamissuunnitelmassa havainnollistetaan tilaajan asiakassuunnitelmaan kirjaamat tavoitteet ja kuvataan yksityiskohtaisesti, miten palvelulla vastataan asiakkaan ja perheen tarpeisiin.

Suunnitelmassa kuvataan työskentelyn tavoitteet, valitut menetelmät ja työtavat, joilla palvelun tavoitteisiin vastataan, arviointimenetelmät, työskentelyn kesto ja ajankäyttö, lisäresurssin tai työparin käyttö ja kesto sekä läheisverkoston ja muiden yhteistyötahojen kanssa tehtävä yhteistyö. Asiakas osallistuu suunnitelman laadintaan oman ikätasonsa mukaisesti. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kolmen (3) kuukauden välein.

Tilaaja, lapsi tai nuori, lapsen vanhemmat ja muut tarpeen vaatimat yhteistyötahot arvioivat palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista palveluntuottajan kanssa väliarvioinneissa ja asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä sekä tarpeen mukaan muulloinkin.

Asiakailta kerätään palautetta aina palvelun päätyttyä. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta jatkuvasti palvelun aikana. Tarvittaessa järjestetään erillisiä kehittämistyöpajoja, joihin kutsutaan asiakkaiden edustaja.

Henkilökunta kehittää toimintaa säännöllisesti osana viikottaisia palaveriteita. Kahdesti vuodessa järjestetään erillisiä kehittämispäiviä, joissa saatu ja kerätty asiakaspalaute käsitellään.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Voit olla yhteydessä sosiaaliamieheen, jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa, jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään.

Sosiaaliamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Asiamies ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita.

Asiamies ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä.

Palvelu on maksutonta.

Muistutuksen teko

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Asiamies avustaa muistutuksen teossa.

Muistutus voidaan tehdä [lomakkeella](#) tai vapaamuotoisesti.

Muistutuksen vastaanottaja Kirjalliset muistutukset lähetetään kirjaamoon: Kirjaamo, PL 71, 90015 Oulun kaupunki. Muistutukset käsittelee palvelupäällikkö.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista [Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue \(pohde.fi\)](#)

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Lisätietoa [kuluttajaneuvonnan palveluista](#)

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään palvelupäällikön ja toiminnanjohtajan johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisulla päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvonta-asiat käsitellään tilanteen mukaan joko Osnakodit -yhteenliitymän johtoryhmässä ja/ tai yhdistyksen hallituksessa. Palvelupäällikkö vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta. Palvelupäällikkö käy tarvittaessa / säännöllisesti läpi reklamaatiot ja muistutukset ja niiden tilan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa tilannetta kuukausikeskusteluissa ja raportoi kehittämistoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista yhdistyksen toiminnanjohtajalle ja tarvittaessa hallitukselle.

Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi, kuitenkin niin että asian tilasta tiedotetaan ensimmäisen kerran kahden viikon sisällä muistutuksen jättämisestä.

Muistutuksen voit jättää heli.lappetelainen@osna.fi, 0447775773

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toteutamme palvelua käyttäen erilaisia yksilöllisiä tukitoimia, välineitä ja työmenetelmiä. Tuemme mm vuorovaikutusta, päivärytmiä, uusien taitojen opettelua ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Valitsemme kulloinkin asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin vastaavat ja vaikuttavat yksilölliset menetelmät ja työtavat.

Lapsen tai nuoren tuen tarve voi liittyä koulunkäyntiin ja opintoihin. Tavoitteena voi olla esimerkiksi koulunkäynnin eteneminen tai peruskoulun loppuun saattaminen, esimerkiksi koulutyön onnistumiseen liittyvänä arjen järjestelyn tukena tai vuorokausi- ja tehtävärytmin jäsentämisenä. Palvelu ei korvaa opetustoimen järjestämistä vastuulla olevaa oppimisen tukea. Tavoitteena voi olla myös lapsen tai nuoren toiveita ja taipumuksia vastaaviin jatko-opintoihin tai niihin tähtäävään kuntoutukseen hakeutuminen ja niissä edistyminen.

Lasta tai nuorta, jonka tuen tarve liittyy osallistumiseen, tuetaan, kannustetaan ja ohjataan esimerkiksi mieluisan ja motivoivan harrastuksen ja vapaa-ajantoiminnan löytämisessä ja kiinnittymisessä niihin. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi harrastuksen järjestelyjä, tarvittaessa kuljetuksia sekä tarpeen vaatimaa yhteistyötä harrastuksen järjestäjän kanssa. Lapsen tai nuoren tarve voi liittyä sosiaaliseen vuorovaikutukseen, jolloin häntä on tuetaan, kannustetaan ja ohjataan tarpeen

mukaisella tavalla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ikätovereihin ja lähiyhteisöön. Tavoitteena voi olla myös ystävyys- ja kaverisuhteiden löytäminen ja niiden rakentava ylläpitäminen.

Silloin, kun lapsen tai nuoren tuen tarve liittyy päihteidenkäyttöön, tuemme päihteettömän elämäntavan omaksumisessa ja ylläpitämisessä sekä muiden riippuvuuksien torjunnassa. Jos lapsella tai nuorella on päihdehoidon tai kuntoutuksen tarve, tehtävät voivat liittyä lapsen hoidon tukemiseen eri toimintamuodoin kuten nuoren motivointia ja saattamista sovituille käynneille, ohjausta kodin arjessa ja toimintatavoissa. Kannustamme ja ohjaamme avoimen, keskusteleavan ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen tukemista nuoren ja vanhemman välillä.

Opetamme turvalliseen ja vastuulliseen nettikäyttöön. Se voi olla turvataitojen opettelua, ongelmatilanteisiin sopivien toimintamallien harjoittelua ja apu nettikiusaamisen lopettamiseksi. Palveluun kuuluu lapsen ikä- ja kehitystasolle soveltuva kasvatuksellinen ohjaus siitä, miten tunnistaa mahdolliset riskitilanteet, kuten häirintä ja houkuttelu. Vanhemmille annetaan tarvittaessa tietoa ja ohjausta, millaisia asioita on huomioitava lasten ja nuorten somen käytössä ja miten eri tilanteissa tulee toimia. Palvelu voi sisältää tukea toimivan arjen ja ajanhallinnan rakentamiseen, jos pelaaminen ja somessa käytetty aika vievät huomattavan osan lapsen tai nuoren vuorokaudesta.

Nuorta, jonka palvelutarve liittyy itsenäistymiseen, tuetaan ja ohjataan itsenäistymisessä ja kasvussa aikuisuuteen aktiivisesti niin, että nuori saavuttaa mahdollisimman hyvin iän- ja kehitystason mukaiset itsenäisen elämän edellyttämät taidot. Tarpeellisia itsenäisen elämän taitoja voivat tapauskohtaisesti olla esimerkiksi vaatehuolto, kodin siisteys, ruuanlaitto, asiointi ja oman rahankäytön hallinta.

Ravitsemus

Asiakkaita ohjataan terveelliseen elämäntapaan osana tukihenkilötoimintaa.

Hygieniäkäytännöt

Asiakasta ohjataan ja tuetaan omaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa.

Osnalla on olemassa varautumissuunnitelma Koronarajoituksia varten. Varautumissuunnitelma toimii pohjana mahdollisia muita vastaavia epidemioita varten. Työpaikalla ja työtehtävissä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarpeen mukaan muusta suojauksesta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Osnan ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkailta itsellään tai asiakkaan huoltajilla.

Tuemme asiakasta hänen terveydenhoidossaan. Ohjaamme ja saatamme asiakasta mahdollisille terveydenhuollon käynneille.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevissa tilanteissa asiakas lähetetään sairaanhoitoon tilanteen edellyttämällä tavalla ambulanssilla tai muulla kulkuneuvolla yksin tai saatettuna.

Ennen lähtöä yhteispäivystykseen tulee ottaa aina yhteyttä Päivystysapuun joko soittamalla maksuttomaan numeroon 116 117 tai ottamalla yhteyttä chatissa.

<https://oys.fi/paivystyskeskus/palvelut/oulun-seudun-yhteispaivystys/>

Päivystysapu tekee alustavan hoidontarpeen arvion puhelimesta ja antaa tarvittaessa toimintaohjeita.

Hätätilanteessa soimitaan aina numeroon 112.

Lääkehoito

Osnan ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa ei toteuteta lääkehoitoa. Henkilöstö tiedottaa asiakkaan suostumuksella hänen hoitavaa tahoa asiakkaan psyykkiseen vointiin liittyvistä asioista.

Monialainen yhteistyö

Asiakkailta on usein monia eri palveluja yhtäaikaaisesti (esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian). Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Palveluntuottajana osallistumme tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö liittyy esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, terveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin, koulunkäyntiin, opintoihin tai työllistymisen edistämiseen.

Teemme yhteistyötä asiakkaan palveluntarpeen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset, työvoimahallinto ja harrastustoimintaa järjestävät tahot. Osallistumme tilaajan

kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Osnalla on laadittu henkilöstösuunnitelma, joka päivitetään vuosittain ja hyväksytään yhdistyksen hallituksessa. Henkilöstösuunnitelmassa on kuvattu rekrytoinnin periaatteet.

Henkilöstömitoituksessa huomioidaan viranomaisvaatimukset, tilaajan ostopalvelusopimuksen asettamat vaatimukset, osaamisvaatimukset ja asiakkaiden avun ja palvelun tarve.

Pyrimme ensisijaisesti käyttämään lyhyissä poissaoloissa omaa muuta henkilökuntaa työaikajärjestelyin. Tarvittaessa sijainen rekrytoidaan palvelun henkilöstövaatimukset huomioiden.

Toimintayksikön esihenkilö osallistuu yksikön johtamiseen sopimuksen edellyttämällä työpanoksella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen varmistetaan sillä, että kaikki Osnan ammatillisen tukihenkilötoiminnan ovat koulutettuja ja työnsä osaavia.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Ilmoitamme vapaat työpaikat mol.fi järjestelmässä. Tarvittaessa käytämme kolmatta osapuolta rekrytoinnissa. Hyvällä perehdyttämällä varmistetaan työtavat ja soveltuvuus. Käytössä on koeaika, jonka aikana uutta työntekijää seurataan ja arvioidaan ja asiakkaiden palautetta kuunnellaan. Henkilökunnan rekrytointiin / haastatteluihin osallistuu henkilökunnan edustaja varmistamaan hakijan soveltuvuuden tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Noudatamme perehdyttämissuunnitelmaa. Uudelle työntekijälle varataan riittävästi aikaa perehtyä työhön ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista. Uusi työntekijä käy läpi turvallisuuteen ja asiakastyöhön liittyvät ohjeet ja asiakirjat.

Henkilökuntaa kannustetaan ammattitaitoa ylläpitävään ja lisäävään koulutukseen sekä työ- että vapaa-ajalla. Työntekijällä on mahdollisuus käyttää vuosittain vähintään 3 työpäivää koulutuksiin. Työntekijä voi myös esittää pidempiä koulutuksia, joista tehdään erillinen päätös tapauskohtaisesti. Päätökseen vaikuttaa koulutuksen hyöty työntekijälle ja työnantajalle. Lisäksi on tarjolla NAL järjestämää koulutusta ja Heltin työhyvinvointiin liittyvä itse opiskeltavaa materiaalia. Näitä voi käydä työtilanteen niin salliessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunta tekee ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta joko esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla. Ilmoitus pohjana voi myös käyttää Talentian tekemää mallilomaketta, joka löytyy

<https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asioista/omavalvonta-ja-ilmoitusvelvollisuus/>

Ilmoituksen vastaanottanut henkilö toimittaa ilmoituksen tilaajan osoittamalle valvojalle.

Toimitilat

Osnan toimisto sijaitsee Kansankatu 53, 3.krs.

Kotiin vietävä asiakastyö sekä ammatillinen tukihenkilötoiminta tapahtuu asiakkaiden kotona tai muussa luontevassa arkiympäristössä. Toimitila on käytettävissä työntekijöiden toimistotilana ja toimitilassa on mahdollisuus tehdä asiakastyötä ja tällöin tila varataan asiakaskäyttöön. Toimitila on varustettu siten, että asiakastapaamiset ja toiminnot ovat mahdollisia.

Asiakastyön tiloina voidaan käyttää myös nuorisotasuntokehteiden asukasolohuoneita tarpeen ja työtehtävän mukaan.

Yksikön / toimiston siivouksesta huolehtii siivouspalvelu. Yksikössä / toimistolla ei ole pyykkihuoltoa.

Teknologiset ratkaisut

Osnan toimistolla on hälytyslaitteet, joiden toimintaan työntekijät perehdytetään.

Osnan kiinteistöillä on lisäksi kameravalvonnat käytävillä, niistä on tiedotettu kiinteistöillä erikseen. Hälytyslaitteista toimistolla ja kiinteistöillä vastaa Oulun seudun Kiinteistöpalvelut Oy ja Suomen Turvaryhmä Oy.

Työntekijöillä on käytössään työpuhelimet. Puhelimella on mahdollisuus hälyttää apua tarvittaessa.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ei ole käytössä terveystieteiden laitteita ja tarvikkeita.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Osnan ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakastietojen käsittelyä ohjaa tilaajan ja tuottajan välinen tietoturvaluottamus, OsNa ry:n tietosuojaselosteet sekä seloste henkilötietojen käsittelytoimista.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta sivullisille. Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta kuntouttavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen, joka tehdään työsopimusta allekirjoitettaessa tai opiskelijoiden osalta erillisellä sopimuksella.

Yhdistyksellä on käytössä koko henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät. Perehdytyksestä vastaa toiminnanjohtaja, hänen apunaan ovat järjestelmän pääkäyttäjät.

Käytössä on perehdytysohje, jossa myös tietosuoja-asiat käydään läpi. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Jokaisen työntekijän työsopimukseen on liitetty salassapitositoumus. Sen noudattaminen on työntekijän vastuulla. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus säilyy senkin jälkeen, kun työsuhde on päättynyt.

Järjestelmien käyttöönoton yhteydessä käyttäjät koulutetaan järjestelmän toimittajan toimesta. Esihenkilön ja yhdistyksen toiminnanjohtajan vastuulla on huolehtia oman yksikön henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisesta. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä on perehdytetty asianmukaiseen potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. Hän myös seuraa, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heli Lappeteläinen, heli.lappetelainen@osna.fi, 044 777 5773

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. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

kehittämistarve	pvm	tila

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys Oulu 17.10.2024

Allekirjoitus Heli Lappeteläinen

Tiina Pollari

Päivitystiedot

pvm	Huomattavat muutokset	päivittäjä	hyväksytty hallituksessa



Oulunseudun Nuorisoyhdistys ry