OMAVALVONTASUUNNITELMA

- Palveluntuottajan perustiedot:
    - Välitunti Oy 2608125-9
    - Horsmakuja 8, 01300 Vantaa

- Palveluyksikön perustiedot:
    - Kouvolan Välkkäri
    - Hovioikeudenkatu 16, 45100 KOUVOLA
        i. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä palveluyksikön ilmoitustaululla sekä osoitteessa www.valitunti.fi .
    - Ilmoituksenvarainen toiminta
        i. Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 9.8.2021
        ii. Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 10.2.2023

- Palveluyksikön vastuuhenkilö:
    - Sanna Seppä, sanna.seppa@valitunti.fi, 044 984 3048

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa toimitusjohtaja Turo Eronen, p. 050 433 0842, turo.eronen@valitunti.fi

- Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
    - Lastensuojelun avopalvelut, tuettu asuminen, perhetyö, aikuissosiaalityön, vammais- sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden ammatillinen tukihenkilötoiminta. Palveluja tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan omassa elinympäristössä sekä ajoittain Välitunti Oy:n toimitilalla Kouvolan Välkkärissä.

- Palveluyksikön toiminta-ajatus:
    - Välitunti Oy tuottaa ostopalveluna lastensuojelun avopalveluiden, aikuissosiaalityön, vammais- sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden tukea hyvinvointialueille. Toiminnan lähtökohtana on voimauttaa tuen piirissä olevia lapsia, nuoria, perheitä ja aikuisia heidän omien voimavarojen kautta.

Välitunnin palvelut tähtäävät erityisesti minäpystyvyyden ja pätevyydentunteen tuottamiseen asiakastyön kohteena oleville asiakkaille. Koska Välitunnilla on koulutus- ja työkokemus lastensuojelun ja perusopetuksen kentiltä, Välitunti pyrkii tehostamaan em. tahojen yhteistyötä asiakkaiden etujen mukaisesti.

- Välitunti Oy ei tuota palveluja alihankintana toiselle palveluntuottajalle eikä käytä alihankintaa. Palvelua tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle.

– Välitunti Oy:n arvot:
    - 1. Inhimillisyys
      2. Luotettavuus
      3. Tasa-arvo

      Miten arvot näkyvät käytännön toiminnassa?

      1. Työtä tehdään ihminen ihmiselle. Työskentelemme haastavassa elämäntilanteessa olevien lasten, nuorten, ja perheiden, sekä aikuisten ja (itsenäistyvien) nuorten aikuisten kanssa. Työskentelyn lähestymistapa tulee olla asiakasta arvostava ja kunnioittava. Tukityötä tehdään ruohonjuuritasolla, lähtökohtaisesti samalla tasolla asiakasperheiden kanssa. Samasta tasosta tullut tuki ja ohjaus otetaan asiakasperheissä paremmin vastaan kuin ylhäältä käsin auktoriteettina tullut ohjaus. Asiakasperhettä myös autetaan konkreettisesti käytännön toimilla. Tukityöskentelyä tehdään voimavaralähtöisesti. Voimavarojen esille tuomisen kautta asiakkaat eheytyvät ja saavat voimautuvia kokemuksia. Tämän prosessin kautta myös tukityön tilaaja ja maksaja kokee työmme tarkoituksenmukaiseksi ja tehokkaaksi, mutta ennen kaikkea inhimilliseksi asiakkaita arvostavaksi toiminnaksi.

      2. Hyvinvointialueen tilatessa tukityön, he voivat luottaa yrityksen ammattitaitoon. Tukityötä tehdään ennen kaikkea asiakkaan edun mukaisesti. Tilaaja saa asiakastyön tilattuaan käyttöönsä yrityksen moniammatillisen työryhmän, joka konsultoi tilaajan työyhteisöä tarvittaessa. Tilaajan kanssa toimiessa yrityksen toiminta on läpinäkyvää. Samoin asiakasperheiden kanssa toimittaessa luotettavuus on tärkeä arvo. Ilman asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta eheytymisprosessia ei pääse syntymään. Perheiden kanssa toimiessa läpinäkyvyys on ensiarvoisen tärkeää. Pidämme tärkeänä perheen osallisuutta tukitoiminnassa ja sen arvioinnissa.

3. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisina toimijoina. Asiakasperheet tulevat erilaisista haasteellisista elämäntilanteista. Auttamistyön lähtökohtana on kunnioittaa tasa-arvoisesti henkilöitä, jotka ovat tukemme piirissä.

- Palveluiden laadulliset edellytykset:
    - Palveluille asetetaan laatuvaatimuksia ja niitä seurataan säännöllisesti yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa. Näitä ovat laaditun asiakassuunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutus ja seuranta: sovittujen tapaamisten toteutuminen, tapaamisten sisältöjen toteutuminen tavoitteiden mukaisesti. Asiakasturvallisuus varmistetaan mm. osallistavan kirjaamisen avulla ja niin, että asiakastiedot ovat salatun sähköisen asiakastietojärjestelmän takana. Palveluiden laatua mitataan asiakastyytyväisyyskyselyjen perusteella vuosittain sekä aina asiakkuuden arviointipalaverien yhteydessä.
    - Välitunti Oy:n johtamisjärjestelmä on seuraavanlainen:
        i. Johtoryhmä, joka koostuu toimitusjohtajasta, palveluvastaavasta, erityisasiantuntijasta sekä tuetun asumisen palveluvastaavasta.
        ii. Palveluvastaava toimii esihenkilönä tiimivastaaville. Välitunti Oy:llä tiimejä Länsi-Uudenmaan-, Vantaan ja Keravan-, Keski-Uudenmaan-, Itä-Uudenmaan- ja Kymenlaakson hyvinvointialueella.
        iii. Tiimivastaavat toimivat esihenkilönä alueellisten tiimiensä työntekijöille.
        iv. Edellä kuvatun johtamisjärjestelmän avulla varmistetaan, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palvelua toteutetaan.

- Asiakkaan asema ja oikeudet:
    - Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät

riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

- Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tai muu tilaajataho ottaa yhteyttä tiimivastaavaan ja esittää taustatietoja tuettavan elämäntilanteesta. Jos Välitunnilla on mahdollisuus ryhtyä työskentelemään sosiaalityöntekijän asiakkaan kanssa, järjestetään neuvottelu, jossa asiakkaalla on mahdollisuus tutustua palveluntarjoajaan. Asiakas päättää itse, ryhtyykö hän yhteistyöhön Välitunnin kanssa tuen järjestämiseksi.
- Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan läpikäymällä nämä asiat heti yhteistyön suunnittelun ja palvelun aloitusvaiheessa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostetaan. Asiakkuudesta tehtävät kirjaukset tehdään osallistavan kirjaamisen menetelmällä niin, että kirjaamiset tehdään asiakkaan kanssa yhdessä.
- 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan koulutetun henkilökunnan, täydennyskoulutuksen, työnohjauksen sekä johtamisjärjestelmän avulla. Asiakkaalle sanoitetaan sitä, kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta tulee olla yhteydessä järjestämisvastuussa olevaan viranomaiseen ja halutessaan myös johtamisjärjestelmän työntekijöihin.
- Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, toimitaan seuraavasti: Asian selvittely, käsittely asiakkaan sekä tilaajan kanssa, käsittely työryhmässä, anteeksipyynnöt, huomautus työntekijälle, kirjallinen varoitus, työsuhteen purkumenettely, mahdollinen rikosilmoitus.
- Asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista käsitellään yhteistyön alkaessa keskustellen ja tarpeen mukaan kirjallisesti.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan läpinäkyvällä palvelutuotannolla ja itsemääräämisoikeutta korostetaan asiakkaalle säännöllisesti palvelua tuotettaessa. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi on laadittu suunnitelma yhdessä Välitunnin koko henkilökunnan kanssa. Ohjeistus on, että itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus ja se muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuutteen. Välitunti Oy:ssä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vastaa toimitusjohtaja Turo Eronen.

- Asiakkaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat sovitaan aina tapauskohtaisesti palvelun aloituksen yhteydessä. Yleensä suunnitelmia arvioidaan kolmen kuukauden välein arviointipalaverissa asiakkaan, tilaajan ja Välitunti Oy:n työntekijän kesken.
- Suunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisten tiimipalaverien yhteydessä koko alueellisen tiimin kesken.
- Asiakassuhteen päättyessä toimitamme asiakassuhteessa syntyneet asiakirjat sopimuksessa määritellyllä tavalla. Arkistoinnista vastaa rekisterin pitäjä (tilaaja).

- Potilas- ja sosiaalivastaava

  Potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 1 §).

  Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

  Yhteystiedot:

  Taija Kuokkanen

  sosiaali- ja potilasasiavastaava

  Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9-12

  taija.kuokkanen@kymenhva.fi

  040 728 7313

- Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu:
  i. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.
  ii. p. 09 5110 1200

– Muistutusten käsittely:
  - Muistutusten käsittelystä vastaa toimitusjohtaja Turo Eronen

- Muistutuksia käsitellään johtoryhmässä ja alueellisessa tiimissä, jonka alueen asiakkuudesta muistutus on tehty.
- Muistutuksista ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet korjataan toiminnassa ja niitä arvioidaan kuukausittain sekä johtoryhmässä että alueellisessa tiimissä.
- Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi viikko.

– Henkilöstö:
    - Palveluyksikön henkilöstön määrä on kolme työntekijää mukaan lukien tiimivastaava. Yksi on sosionomi (AMK), yksi yhteisöpedagogi (AMK) ja yksi koulunkäynnin ohjaaja. Sijaisjärjestelyt hoidetaan oman henkilöstöresurssin avulla. Välitunti Oy ei käytä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa. Emme myöskään käytä opiskelijoita palveluntuotannossa.
    - Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Arvioimme myös soveltuvuutta yrityksen arvoihin ja kulttuuriin. Tarkistamme työntekijöiltä rikosrekisteriotteen ja kirjaamme ylös sen tarkistuspäivän.
    - Välitunti Oy:llä on käytössä strukturoitu yrityksen sisäinen perehdytysohjelma uusille työntekijöille. Järjestämme vuosittain ammatillista täydennyskoulutusta työntekijöillemme.
    - Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yrityksen johtamisjärjestelmän sekä säännöllisten asiakastyytyväisyyskyselyjen perusteella. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi niiden tultua esiin ja korjaustoimenpiteiden seuranta tapahtuu säännöllisesti alueellisten tiimien, johtoryhmän sekä asiakkuuden arviointipalaverien yhteydessä.

– Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
    - Palveluyksikön vastuuhenkilö varmistaa sosiaalipalvelujen antamiseen tarvittavan riittävän henkilöstömäärän. Työntekijöillämme on enintään 30 tuntia asiakastyötä viikossa. Työntekijän asiakasmäärä määrittyy sen perusteella kuinka intensiivinen tukityö on tilattu tilaajan taholta. Työntekijöidemme viikkotyöaika on 38,25h.
    - Henkilöstöresurssin riittävyys turvataan siten, että tiimivastaavalla ja palveluvastaavalla sekä tarvittaessa toimitusjohtajalla on antaa asiakastyöskentelyresurssia tiimiin tarvittaessa.

- Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa varmistetaan palveluntuotannon aloituksessa sillä, että yhteistyötahojen yhteystiedot ovat asianosaisten tiedossa. Yhteistyötä arvioidaan vähintään aina arviointipalaverien yhteydessä.
- Asiakkailta pyydetään kirjallinen lupa olla yhteydessä hänen asioissa yhteistyötahoihin.
- Yrityksellä on käytössä sähköinen suojattu asiakastietojärjestelmä. Asiakkuuteen liittyvillä työntekijöillä, mm. työpari ja esihenkilö, on pääsy asiakasta koskeviin kirjauksiin.

– Riskien hallinta
  - Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.
  - Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.
  - Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.
  - Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista
    i. Työntekijöiden perehdytys yrityksen toiminta-ajatukseen ja arvoihin
    ii. Työnohjaus
    iii. Asiakastapaamisten suunnittelu ja suunnitelman mukainen toteutus (mm. tapaamispaikka, jos asiakkaita kuljetetaan paikasta toiseen -> reitin suunnittelu ja siihen tutustuminen) turvallisuusriskit huomioiden

iv. Työntekijöiden kanssa selvitetään asiakastapaamisten läheisimmät terveysasemat
v. Työntekijöillä on autoissa mukana ensiapupakkaukset
vi. Työntekijöillä on käytössä navigointilaitteet, jotta he pystyvät hätätilanteessa kertomaan olinpaikkansa
vii. Asiakastyössä on aina nimettynä työpari
viii. Asiakastapaaminen siirretään, jos asiakas on tapaamiselle tultaessa päihtyneenä tai käyttäytyy uhkaavasti

- Toimitilan tai välineiden käyttöön liittyviä riskejä ovat esimerkiksi liukastuminen, kompastuminen ja tavaran tai välineen rikkoutuminen. Asiakkaan yksityisyyden suoja toteutuu, koska asiakastapaamisilla ei ole kuin yksi asiakas kerralla.
- Toimitila siivotaan säännöllisesti.
- Asiakastapaamisia toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan omassa elinpiirissä.
- Palveluyksikössä käytössä olevia välineitä ja niiden kuntoa valvotaan säännöllisesti. Jos niissä havaitaan puutteita, ne vaihdetaan välittömästi.
- Riskien hallinnasta vastaa toimitusjohtaja. Riskien hallintaa tehdään yhteistyössä työterveyspalvelujen tarjoajamme kanssa.
- Riskejä hallitaan säännöllisen koulutuksen kautta.
- Vaaratapahtumat kirjataan ja ne käsitellään yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.
- Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan yhdessä työterveyspalveluiden järjestäjämme kanssa.
- Välitunti Oy:n työsuojeluvaltuutettuna toimii Teemu Anttila, p. 044 799 5105, teemu.anttila@valitunti.fi
- Henkilökunnalle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja –oikeuksista sekä niiden käytöstä Teams-kanavalla Tiedotteet, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy.

– Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
    - Palveluyksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita eikä yritys tarjoa terveydenhuollon palvelua ja lääkehoitoa.
    - Yrityksellä on käytössä Sofia™-asiakastietojärjestelmä. Se takaa asiakastiedon sähköisen, viiveettömän ja tietoturvallisen käsittelyn. Näin ollen kirjatut asiakastiedot ovat aina ajan tasalla. Järjestelmän erilaiset käyttäjätasot parantavat asiakkaiden tietoturvaa ja tietojen hallintaa.
    - Henkilöstöä koulutetaan asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmän käyttöön aina tarpeen mukaan.

- Yksikössä noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja työntekijän perehdytetään myös GDPR:n. Palveluyksikössä on ristiin silpova silppuri asiakasdokumenttien hävittämistä varten.
- Tietoturvasuunnitelmamme on laadittu keväällä 2024 ja sen toteuttamisesta vastaa tietosuojavastaavamme Jari-Pekka Peltoniemi, p. 041 318 8641, jari-pekka.peltoniemi@valitunti.fi sekä toimitusjohtaja Turo Eronen.
- Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta huolehditaan tietosuojavastaavan ja toimitusjohtajan toimesta, samoin toimitaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehtimisessa.
- Työntekijöillä on käytössään puhelin sekä kannettava tietokone.
- Palveluyksikössä säilytetään varapuhelinta ja –tietokonetta siltä varalta, että työntekijältä sellainen menee rikki. Yrityksellä on mahdollisuus hankkia pikaisesti myös tarvittavat työvälineet elektroniikkaliikkeestä.

– Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja
    - Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti, jotta varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Välitunti Oy noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimuksia tietossuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta.
– Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen
    - Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan henkilökunnan koulutuksen kautta. Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan valvomisesta ja seurannasta vastaa johtoryhmä yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman ja siihen liittyvien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan tarkastelemalla sitä säännöllisesti vähintään neljän kuukauden välein tiimipalavereissa henkilökunnan kanssa sekä johtoryhmässä. Seurannasta tehdään selvitys ja siinä havaitut puutteet korjataan välittömästi.
    - Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palveluyksikössä ja se julkaistaan yrityksen verkkosivuilla.

– Omavalvontasuunnitelman seuranta
    - Paikka ja päiväys: Kouvolassa 19.3.2025
    - Allekirjoitus: Turo Eronen