Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 11
7 ASIAKASTURVALLISUUS 13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 16

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Nykkeli Hyvinvointipalvelut Oy
Y-tunnus	2726682-9
Kunta	Turku

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi	Nykkeli Hyvinvointipalvelut
Katuosoite	Piispanristintie 2c 5
Postinumero	20760
Postitoimipaikka	Piispanristi
Palvelumuodot	1. Ammatillinen tukihenkilötyö 2. Avohuollon tukitoimena toteutettava isä-lapsityöskentely 3. Nepsy-valmennus 4. Perhetyö 5. Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen 6. Päihdekuntoutujien tuettu asuminen 7. Sosiaalinen kuntoutus aikuissosiaalityössä.
	Alihankintana tuotetut palvelut (Tmi Aurora Bisopoulou) Perheoikeudelliset palvelut Ammatillinen tukihenkilötyö Perhetyö Päihdekuntoutujien tuettu asuminen Sosiaalinen kuntoutus aikuissosiaalityössä
Asiakaspaikkamäärä	33 asiakaspaikkaa (12.11.2026)

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Esimies	Matti Kuusilehto
Puhelin	050 573 8277
Sähköposti	matti@nykkeli.fi

Toimintalupatiedot

Luvanvarainen toiminta

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): Ei luvanvaraista toimintaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Alkuperäisen rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.1.2016

Uusi ilmoitus yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta (omistajavaihdos): 15.2.2022

Kunnan (Turku) päätös uuden ilmoituksen vastaanottamisesta: 29.4.2022

Lounais-Suomen aluehallintoviraston päätös uuden ilmoituksen vastaanottamisesta: 1.3.2022

Alihankintana ostetut palvelut: Tmi Aurora Bisopolou, ammatillinen tukihenkilötyö, vaativan erityistason ammatillinen tukihenkilötyö, sosiaalinen kuntoutus aikuissosiaalityössä.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Nykkeli Hyvinvointipalvelut tuottaa ammatillista tukihenkilötyötä sekä avohuollon palveluna toteutettavaa isä-lapsityöskentelyä, sosiaalista kuntoutusta aikuissosiaalityössä, perhetyötä, mielenterveyskuntoutujien tuettua asumista, päihdekuntoutujien tuettua asumista, sosiaalista kuntoutusta aikuissosiaalityössä, sekä neuropsykiatrista valmennusta Varsinais-Suomen alueella.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on lapsille ja nuorille suunnattu sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukainen tukitoimi. Tarkoituksena on turvata lapsen terveys ja kehitys, sekä tukea ja vahvistaa vanhempia, huoltajia ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvutehtävässä. Työskentelyn yksilölliset tavoitteet määritellään aina yhdessä perheen ja palvelun tilaajan kanssa.

Isä-lapsityö

Nykkelin isä-lapsityö on avohuollon tukitoimena toteutettavaa perheen arkiympäristössä tapahtuvaa työskentelyä, joka sopii esimerkiksi eron jälkeisen uuden arjen tukemiseen tai isän ja lapsen suhteen uudelleen rakentamiseen. Isä-lapsityö on tarkoitettu isille ja 0-17 -vuotiaille lapsille. Tapaamisten sisällöt ja kokoonpanot suunnitellaan aina perheen tilanteen ja tarpeen mukaisesti.

Sosiaalinen kuntoutus

Nykkelin sosiaalinen kuntoutus on nuoren aikuisen arkiympäristössä toteutettavaa tehostettua tukea. Nykkelin moniammatillinen (sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, perheohjaaja/neuropsykiatrinen valmentaja) tiimi kartoittaa yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa tehostetun tuen tarpeen liittyen asiakkaan arjen toimintakykyyn, sosiaaliseen toimintakykyyn sekä verkostojen yhteensovittamiseen. Myös muun tarvittavan tuen, kuten esimerkiksi terveydenhuollon palveluiden kartoittaminen, asiakkaan neuvonta sekä palveluiden piiriin saattaminen ovat työskentelyn keskiössä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus osallistua ryhmätoimintaan osana työskentelyä. Työskentelyssä kartoitetaan sekä tuetaan asiakasta opiskeluun ja työnhakuun liittyvissä prosesseissa yhdessä eri toimijoiden kanssa.

Neuropsykiatrinen valmennus

Nykkelin neuropsykiatrinen valmennus on kuntoutus- ja ohjausmenetelmä lapsille, nuorille sekä aikuisille, joilla on diagnosoituja tai selvästi tunnistettavissa olevia Nepsy-piirteitä. Neuropsykiatrinen valmennus on valmentavalla työotteella tehtävää ratkaisukeskeistä työskentelyä. Valmennuksen avulla pyritään vahvistamaan asiakkaan arjen kulkua tilanteissa, joissa neuropsykiatriset oireet aiheuttavat haittaa toimintakyvylle. Valmennuksen kautta haetaan aina pysyviä muutoksia. Nepsy-valmennuksen avulla tunnistetaan asiakkaan erityisyyden tuomat haasteet arjen eri tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Neuropsykiatrisen valmennuksen tavoitteena voi olla esimerkiksi toimivampien arjen struktuurien rakentaminen lapsen ja perheen arkeen tai esimerkiksi koulumaailmaan.

Perhetyö

Perhetyö on suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista tukea lapsiperheille. Perhetyö sisältää käytännön apua ja tukea, keskustelua sekä esimerkiksi ohjausta vanhemmuuden tueksi. Tapaamiset toteutetaan perheen arkiympäristössä. Perhetyön tavoitteina voi olla

esimerkiksi perheen sisäisen kommunikoinnin vahvistaminen, lasten kasvun ja kehityksen tukeminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen.

Nykkeli tuottaa perhetyötä alihankintana Poutapolku Oy:lle noudattaen Poutapolun asiakasprosesseja sekä toimintaperiaatteita.

Perheoikeudellisetpalvelut

Valvotut tapaamiset ovat palvelu, jossa ulkopuolinen valvoja seuraa lapsen ja etävanhemman tapaamista. Tavoitteena tapaamisen turvallinen toteutuminen sekä vaihtotilanteiden hallittu eteneminen. Vanhempien väliset ristiriidat, uhkatilanteet, päihteet tai muu huoli lapsen turvallisuudesta voivat olla perusteina valvotuille tapaamisille.

Nykkeli tuottaa valvottuja tapaamisia alihankintana Poutapolku Oy:lle noudattaen Poutapolun asiakasprosesseja sekä toimintaperiaatteita.

Tuettuasuminen päihde- ja mielenterveyskuntoutujille

Tuettu asuminen on sosiaalipalvelua, joka tarjoaa tukea ja apua arjen asioihin, kuten raha-asioihin, arkirytmin toteuttamiseen, kodinhoitoon, sosiaalisiin suhteisiin sekä terveyden ylläpitoon. Palvelu suunnitellaan vastaamaan kunkin asiakkaan tarpeita ja toteutetaan lähes poikkeuksetta asiakkaan omassa kotiympäristössä. Tavoitteina tuetun asumisen palvelussa voi olla esimerkiksi asiakkaan oman toimijuuden sekä elämänhallinnan vahvistaminen.

Nykkeli Hyvinvointipalvelut tuottaa tuetun asumisen palvelua alihankintana Poutapolku Oy:lle noudattaen Poutapolun asiakasprosesseja sekä toimintaperiaatteita.

Arvot ja toimintaperiaatteet ja laadulliset edellytykset

Nykkeli Hyvinvointipalvelut Oy on työntekijöiden omistama yritys, joka tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluita. Toimintamme perustuu vahvaan ammatillisuuteen, vastuullisuuteen sekä läpinäkyvyyteen.

Perheohjaajamme ovat pitkän linjan sosiaalialan koulutettuja ammattilaisia, jotka ovat työskennelleet pitkään ammatillisina tukihenkilöinä lapsille ja nuorille. Työotteemme on aina tavoitteellinen ja lähtökohtana on vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta. Työskentelyssämme on keskeistä koko perheen sekä asiakkaan verkostojen huomioiminen. Työntekijät käyvät säännöllisesti alan täydennyskoulutuksia.

Asiakasmäärä työntekijää kohden on rajattu työn laadun ja työntekijän jaksamisen turvaamiseksi. Nykkelissä työntekijäkohtainen asiakkaiden maksimimäärä on 7 asiakassuhdetta. Yksilöllisyys, kiireettömyys ja asiakkaan aito kohtaaminen ovat työskentelymme keskiössä. Teemme palvelun tilaajan kanssa yhteistyötä aktiivisesti, vastuullisesti ja joustavasti. Työskentelyn tavoitteet määritellään aina yhdessä perheen, sekä palvelun tilaajan kanssa.

Yrityksemme arvoja ovat: asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, joustavuus, ammatillisuus, läpinäkyvyys sekä luotettavuus.

Työnlaatua seurataan ja laatu varmistetaan asiakkailta kerättyjen palautteiden, sisäisten palavereiden sekä case-työnohjausten avulla. Palveluista vastaava sosiaalityöntekijä Emmi Lehtovuori valvoo asiakaskirjausten sekä asiakasprosessien laatua ja varmistaa, että palvelumme tuotetaan lainsäädännön. Palvelun laatuun liittyvistä asioista informoidaan välittömästi toimitusjohtaja Matti Kuusilehtoa, joka vie asiat edelleen eteenpäin tiimipalavereissa käsiteltäviin aiheisiin. Asiakasturvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ja käytännöt ovat kirjattuna sekä perehdytyskansiossa että Nykkelin toimiston ilmoitustaululla.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien tunnistaminen ja hallinta

Palvelumme toteutetaan pääasiassa asiakkaan omissa toimintaympäristöissä, kuten asiakkaan kotona, luonnossa tai erilaisten harrastusten parissa. Näin ollen yrityksemme riskinhallintaan liittyviä kohteita ovat erilaiset hyvin vaihtelevat toimintaympäristöt sekä ihmisten toiminnasta aiheutuvat riskit. Työntekijöiden liiallista kuormitusta ehkäistään ja seurataan säännöllisesti, joka osaltaan ylläpitää heidän kykyään toimia vastuullisesti asiakastyössä. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote liittyen lasten kanssa työskentelyyn ennen töiden aloittamista.

Asiakastyön konkreettisimmat riskit liittyvät asiakkaan kuljettamiseen autolla. Käytettävien autojen huoltovälit tarkastetaan säännöllisesti ja huollot suoritetaan ajallaan. Asiakastyössä käytettävien välineiden kunto tarkastetaan aina ennen käyttöönottoa. Eri toimintaympäristöjen osalta huomioidaan aina kuhunkin ympäristöön liittyvät turvallisuusvaatimukset ja mahdolliset riskit.

Riskien ennaltaehkäiseminen

-Selkeät työn tavoitteet ja tehtäväkuvat
-Työn vaihtelevuus ja itsenäisyys; asiakastyön menetelmiä sekä käytännön ideoita toiminnallisten tapaamisten toteuttamiseen jaetaan Nykkelissä aktiivisesti työntekijöiden kesken. Työntekijöillä on todella hyvät mahdollisuudet vaikuttaa omiin työaikoihinsa.
-"Sopiva" työmäärä ja työtahti ja vaikuttamisen mahdollisuudet omaa työtä ja työyhteisöä koskeviin asioihin; Nykkelissä jokainen työntekijä päättää yhdessä lähiesimiehen kanssa oman asiakasmääränsä ja halutessaan myös kieltäytyy lisätöistä. Tämä toteutuu käytännössä ja mahdollistaa esimerkiksi työntekijöiden perhetilanteiden huomioimisen työmäärissä. Työntekijöiden kanssa keskustellaan säännöllisesti heidän työkuormastaan ja työhyvinvoinnistaan lähiesimiehen ja palveluvastaavan toimesta.

-Riittävä ja oikea-aikainen tiedonkulku kaikkiin suuntiin; Nykkelissä on säännölliset palaverikäytännöt ja matala kynnys esimerkiksi kuormittavien asiakkuuksien purkamiselle.
-Yhteiset työyhteisön toimintaa tukevat toimintatavat, pelisäännöt ja käytännöt
-Työvälineiden ja järjestelmien toimivuus
-Tasapuolinen ja kuunteleva esimiestyö
-Yhteiset pelisäännöt työyhteisökonfliktien puheeksi ottamiselle
-Epäasiallisen kohtelun toimintamalli/ohjeistus
-Mahdollisuus konsultaatioon ja ammatilliseen tukeen matalalla kynnyksellä (lähiesimies ja palveluvastaava)

Valmius- ja jatkuvuuden hallintasuunnitelma

Vastuuhenkilönä Johanna Keskitalo (varahenkilö Matti Kuusilehto). Palvelun jatkuminen turvataan ennalta sovituilla sijaisjärjestelyillä (jokaisella asiakkaalla on nimetty sijainen). Riskien arviointia suoritetaan työntekijäkohtaisesti toimintaympäristöjen muutosten mukaisesti (mm. sääolot ym. muutokset).

Poikkeustilanteista raportoidaan välittömästi Johanna Keskitalolle. Poikkeustilanteita koskevat ohjeet ovat Nykkelin perehdytyskansiossa. Poikkeustilanteita, kuten esimerkiksi epidemioita varten laaditaan koko yritystä koskevat yhteiset toimintaohjeet. Poikkeustilanteissa ensisijaisen vastuun kantaa palveluntuottaja ja tilanteesta sovitaan toimintaohjeet yhdessä palvelun tilaajan kanssa.

Riskienhallinnan järjestelmät

Yrityksellämme on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään säännöllisin väliajoin. Nykkelin käyttämä asiakastietojärjestelmä Fastroi Nappula sekä erillinen perehdytyskansio toimivat yhtenä omavalvontasuunnitelman osana. Molempiin päivitetään uudet toimintaohjeet ja tiedotteet, jotka ovat kaikkien työtekijöiden saavutettavissa ja pitävät näin omavalvonnan ajantasaisena. Dokumentit ovat nähtävissä sekä toimiston ilmoitustaululla että Nappula-asiakastietojärjestelmässä.

Nykkelissä on kirjattuna sekä Nappula- asiakastietojärjestelmään
että toimiston seinälle alla olevat ohjeet vaaratilanteita varten:

-Tärkeät puhelinnumerot
-Työtapaturma
-Yksintyöskentely
-Väkivallan uhatessa
-Väkivallan välitön uhka
-Väkivaltatilanne
-Väkivaltatilanteesta tai väkivallanuhkatilanteesta kuuluu aina tehdä sähköpostitse vaaratilanneilmoitus toimitusjohtajalle ja esimiehelle.
-Toimenpiteet onnettomuustilanteessa

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Yrityksen johto käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi asiakasprosesseja ja asiakasturvallisuutta muun muassa tiimipalaverien sekä työnohjauksen yhteydessä. Työntekijän vastuulla on tuoda viipymättä esiin mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet.

Havaitut riskit käydään läpi välittömästi niiden tultua ilmi. Yrityksen johto pyrkii luomaan sellaisen työilmapiirin sekä rakenteet, joissa työntekijällä on mahdollisuus tuoda tällaiset tilanteet yhteiseen keskusteluun. Johto tai ulkopuolinen henkilö ohjaa keskustelua haittatapahtumaan liittyen ja tarjoaa vaihtoehtoisia toimintatapoja ja korjaavia toimenpiteitä. Haittatapahtumat dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään ja raportoidaan kaikille asianosaisille, kuten esimerkiksi asiakasperheelle sekä palvelun tilaajalle.

Mahdollisista muutoksista toimintatavoissa tiedotetaan sisäisissä palavereissa sekä sähköpostitse kaikille yrityksen työntekijöille.

Toimintamalli mahdollisista tietojärjestelmän tai tietoverkkojen poikkeamista

Mahdollisesta poikkeamasta ilmoitetaan välittömästi toimitusjohtajalle. Asia informoidaan edelleen tietojärjestelmätuottajaan Myneva-Nappulaan. Jos riski on merkittävä asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan asiasta Valviralle.

Jos tilanteessa on vaarantunut salassa pidettäviä asiakastietoja, tehdään asiasta ilmoitus viipymättä sekä asiakkaalle että palvelun tilaajalle.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrityksen toimitusjohtaja Matti Kuusilehto ja tietosuojavastaava Johanna Keskitalo

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Matti Kuusilehto, matti@nykkeli.fi p. 050 573 8277

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa säännöllisesti sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmaa on nähtävissä Nykkelin verkkosivuilla: *https://nykkeli.fi*

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi sekä ohjautuminen palvelun piiriin

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaalitoimi arvioi palveluntarpeen, jonka koordinaatio palveluista tai sosiaalityöntekijän pyytämällä suorahankinnalla pyydetään tarjous asiakkaan tarpeeseen vastaavasta palvelusta Nykkeliltä. Tarjouksessa on tarkasti kuvattuna työskentelyn sisältö sekä nimetty työntekijä kuvauksineen. Tarjouksen hyväksymisen jälkeen tapaamme sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa aloituspalaverissa, jossa käydään läpi tarkennetusti muun muassa työskentelyn tavoitteet, tapaamistiheys sekä muut yksityiskohdat siitä, miten työskentelyä toteutetaan kunkin asiakkaan kohdalla.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Jokainen työntekijämme osallistuu omien asiakasperheiden asiakassuunnitelmapalavereihin säännöllisin väliajoin yhdessä palvelun tilaajan kanssa. Työskentelyn tavoitteet määritellään aina yhdessä perheen sekä palvelun tilaajan kanssa työskentelyn alkaessa ja tavoitteita tarkastetaan palvelun tilaavan kunnan mukaan joko 3kk tai useammin. Näiden tarkastusvälien aikana työntekijä kirjaa kuukausittain kuukausikoosteeseen tarkennetusti seuraavan kuukauden tavoitteet, mikäli asiakkaan tilanteessa ja työskentelyssä tapahtuu muutoksia. Läpinäkyvään työskentelytapaan kuuluu olennaisesti se, että asiakas on mukana tilanteissa, joissa hänen asioistaan puhutaan.

Asiakkaan kohtelu sekä Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokainen asiakas kohdataan tasavertaisesti, asiakkaan mielipiteet huomioidaan palvelun toteuttamisessa. Asiakasta kannustetaan tiiviiseen toimijuuteen sekä työskentelyyn, että omiin asioihinsa liittyen. Avohuollon tukitoimena tarjotut palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia.

Asiakkaan kuuleminen, palautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden kanssa tehdään 6kk välein Nykkelin ”Välipalautelomake”, jonka avulla kootaan ja kirjataan mm. asiakkaan kokemuksia työskentelystä, asiakkaan toiveita tulevasta työskentelystä sekä asiakkaan kokemuksia työntekijän toiminnasta. Lisäksi asiakkaan

toiveet ja näkemys työskentelystä kysytään asiakkaalta ja kirjataan joka kuukausi kuukausikoosteeseen. Lisäksi täytämme asiakkaan kanssa yhdessä loppupalautelomakkeen työskentelyn päättyessä.

Tavoite on tuoda asiakkaan ääni kuuluviin sekä työskentelyn arjessa että asiakasta koskevassa päätöksenteossa. Palautelomake täytetään ennen asiakassuunnitelmapalavereja ja tiedot toimitetaan lapsen/nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Myös Nykkelin kuntaan toimitettavissa kuukausikoosteissa tuodaan esiin jokaisen kuukauden osalta asiakkaan oma kokemus kohdassa: ”Asiakkaan omat näkemykset; -omasta hyvinvoinnista? -työskentelystä?

Palautteet käsitellään Nykkelin tiimipalaverissa ja korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköisen asiakastietojärjestelmämme tietopankkiin, missä se on kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Mahdollisen muutostarpeen osalta seuranta toteutetaan säännöllisesti tiimipalavereissa ja muutostoimenpiteet kirjataan sekä omavalvontasuunnitelmaan että toimintasuunnitelmaan.

Nykkelin henkilöstölle järjestetään tiimipalavereissa säännöllinen mahdollisuus palautteen antamiseen sekä mahdollisten epäkohtien tunnistamiseen.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus pyytää häntä koskevat dokumentit nähtäväksi. Dokumenttien luovutuksesta sovitaan palvelun tilaajan kanssa. Asiakkaalla on oikeus vaatia virheellisen tiedon korjaamista tai oikaisua, johon tulee lähettää kirjallinen pyyntö rekisterinpitäjälle. Mahdolliset oikaisupyynnöt käydään aina viipymättä läpi palvelun tilaajan kanssa. Aloituspalaverin yhteydessä asiakkaalle kerrotaan oikeudesta dokumenttien tarkastukseen sekä työskentelyn dokumentointiin liittyvät periaatteet.

Mahdollisesta epäasiallisesta kohtelusta ohjeistetaan asiakasta olemaan yhteydessä oman hyvinvointialueensa sosiaalivastaavaan tai asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään.

Palvelu on maksutonta. Sosiaaliasiavastaava neuvoo sekä yksityisen että julkiseen sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä kysymyksissä. Voit ottaa yhteyttä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaaviin puhelimitse tai tietoturvallisen Suomi.fi asiointikanavan kautta.

Menettelytavat ongelmatilanteissa

Jos palvelussa havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, raportoidaan asia viipymättä toimitusjohtajalle sähköpostitse. Ongelma raportoidaan edelleen palvelun tilaajalle. Asiakasta informoidaan ongelman havaitsemisesta ja järjestämme viipymättä kuulemistilaisuuden, jossa asia käydään läpi palveluntuottajan, palvelun tilaajan sekä asiakkaan kanssa.

Tapaus käsitellään Nykkelin tiimipalaverissa ja korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköisen asiakastietojärjestelmämme tietopankkiin, missä se on kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Mahdollisen muutostarpeen osalta seuranta toteutetaan säännöllisesti tiimipalavereissa ja muutostoimenpiteet kirjataan sekä omavalvontasuunnitelmaan että toimintasuunnitelmaan.

Asiakkaan neuvonta ja ohjaus oikeusturvakeinoista

Asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä Varhan sosiaalivastaavaan joko puhelimitse tai sähköisen asiointikanavan kautta. (Suomi.fi)

-Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15, puh. 02 313 2399

-Linkki tietorurvalliseen sähköiseen asiointikanavaan: https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/sosiaaliasiavastaavan-tietoturvallinen-sahkoinen-asiointikanava

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Ammatillinen tukihenkilötyöskentely

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on lapsille ja nuorille suunnattu sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukainen tukitoimi, jonka tarkoituksena on turvata lapsen terveys ja kehitys, sekä tukea ja vahvistaa vanhempia, huoltajia ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvutehtävässä. Ammatillisella tukihenkilötoiminnalla voidaan tukea myös sijaishuollossa olevaa lasta. Palvelu sisältää toiminnallista tekemistä, sekä luottamuksellisia ja avoimia keskusteluja lapsen elämään liittyen sisältäen yhteistyötä lapsen läheisten kanssa.

Nykkelin ammatillinen tukihenkilötyö tarjoaa lapsen tai nuoren elämään puolueettoman ja turvallisen aikuisen sekä moniammatillisen tiimin ja työskentelymallin, jossa myös lapsen tai nuoren perhe sekä muut verkostot otetaan mukaan työskentelyyn. Tavoitteet määritellään yhdessä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn tavoitteena voi olla esimerkiksi koulunkäynnin tukeminen, sosiaalisten taitojen vahvistaminen, omasta itsestä huolehtiminen tai itsetunnon vahvistaminen. Toiminta suunnitellaan jokaisen lapsen tai nuoren elämäntilanteesta ja tarpeista käsin.

Ammatillinen tukihenkilötyö tapahtuu pääosin kerran viikossa toteutettavilla tapaamisilla, myös erilaiset tapaamistiheydet ovat mahdollisia tilaajan tai perheen tarpeen mukaan.

Isä- lapsityöskentely

Nykkelin isä-lapsityö on avohuollon tukitoimena toteutettavaa perheen arkiympäristössä tapahtuvaa työskentelyä, joka sopii esimerkiksi eron jälkeisen uuden arjen tukemiseen

tai isän ja lapsen suhteen uudelleen rakentamiseen. Isä-lapsityö on tarkoitettu isille ja 0-17 -vuotiaille lapsille.

Isä-lapsityöskentely toteutetaan 4-6 kertaa kuukaudessa tehtävillä tapaamisilla. Tapaamisten sisällöt ja kokoonpanot suunnitellaan aina perheen tilanteen ja tarpeen mukaisesti.

Neuropsykiatrinen valmennus

Neuropsykiatrinen valmennus on kuntoutus- ja ohjausmenetelmä lapsille, nuorille sekä aikuisille, joilla on diagnosoituja tai selvästi tunnistettavissa olevia Nepsy-piirteitä. Neuropsykiatrinen valmennus on valmentavalla työotteella tehtävää ratkaisukeskeistä työskentelyä. Valmennuksen avulla pyritään vahvistamaan asiakkaan arjen kulkua tilanteissa, joissa neuropsykiatriset oireet aiheuttavat haittaa toimintakyvylle. Valmennuksen kautta haetaan aina pysyviä muutoksia. Nepsy-valmennuksen avulla tunnistetaan asiakkaan erityisyyden tuomat haasteet arjen eri tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Neuropsykiatrisen valmennuksen tavoitteena voi olla esimerkiksi toimivampien arjen struktuurien rakentaminen lapsen ja perheen arkeen tai esimerkiksi koulumaailmaan.

Nepsy-valmennuksessa katsotaan aina asiakkaan kokonaistilannetta positiivisen psykologian viitekehyksen kautta. Näin tähdätään voimavarakeskeiseen ja asiakasta myönteisesti kannattelevaan työotteeseen sitouttaen samalla asiakas mukaan työskentelyyn. Valmennusprosessissa käytetään laajasti eri menetelmiä konkreettisen ja pysyvän muutoksen aikaansaamiseksi. Valmennuksen myötä asiakasta tuetaan tunnistamaan omaa erityisyyttään sekä parantamaan omaa itsetuntemustaan. Työskentelyllä tarjotaan sekä valmennettavalle että hänen läheisilleen lisää tietoa ja ymmärrystä neuropsykiatrisista oireyhtymistä.

Valmennukselle määritellään aina selkeä kesto sekä tavoitteet yhdessä asiakkaan sekä tilaajan kanssa. Tapaamiset voidaan toteuttaa Nykkelin toimistolla tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä.

Sosiaalinen kuntoutus

Nykkelin sosiaalinen kuntoutus on nuoren aikuisen arkiympäristössä toteutettavaa tehostettua tukea. Nykkelin moniammatillinen tiimi kartoittaa yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa tehostetun tuen tarpeen liittyen asiakkaan arjen toimintakykyyn, sosiaaliseen toimintakykyyn sekä verkostojen yhteensovittamiseen. Myös muun tarvittavan tuen, kuten esimerkiksi terveydenhuollon palveluiden kartoittaminen, asiakkaan neuvonta sekä palveluiden piiriin saattaminen ovat työskentelyn keskiössä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus osallistua ryhmätoimintaan osana työskentelyä. Työskentelyssä kartoitetaan sekä tuetaan asiakasta opiskeluun ja työnhakuun liittyvissä prosesseissa yhdessä eri toimijoiden kanssa.

Työskentelyssä toimitaan aktiivisena osana asiakkaan kuntoutuksesta vastaavan verkoston (esim. terveydenhuollon, psykiatrian, aikuissosiaalityön, koulutus- tai työllistymiseen liittyvien toimijoiden kanssa) ja tuetaan asiakasta sitoutumaan hänelle laaditun kuntoutussuunnitelman toteutumisessa. Tavoitteena on aina asiakkaan syrjäytymisen ehkäiseminen sekä oman toimijuuden vahvistaminen.

Asiakkaan arjessa tehtävä lähityö on asiakkaan rinnalla kulkemista, tukien asiakkaan toimintakykyä sekä keskustelun että toiminnallisen tekemisen keinoin. Samalla arvioidaan ajantasaisesti sekä asiakkaan voimavaroja että tuen tarpeita ja tuetaan asiakasta yhdessä laaditun kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Nykkelin sosiaalisen kuntoutuksen tiimiin kuuluu aina sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja (amk) sekä neuropsykiatrinen valmentaja. Työskentelyssä käytettävät menetelmät sekä työskentelyn tapaamismäärät sovitaan aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Nykkeli Hyvinvointipalveluissa työskentelee vuoden 2025 alusta alkaen neljä työntekijää, joista yksi työskentelee tuntityösopimuksella ja kaksi ovat yrityksen omistajia ja toimivat näin ollen yrittäjinä. Yksi työntekijä tuottaa palveluita alihankkijana (Tmi Aurora Bisopoulou). Alihankinnasta on tehty yksityiskohtainen sopimus, jossa on määritelty vastuut sekä yrityksemme arvot ja toimintaperiaatteet. Alihankkija osallistuu viikkopalavereihin, tuottaa palveluitamme kilpailutuksen sekä muiden säännösten mukaisesti ja toimii Nykkeli hyvinvointipalveluiden sopimusten alaisuudessa. Yrityksen palveluvastaavana toimii sosiaalityöntekijä Emmi Lehtovuori, joka konsultoi ja ohjaa työntekijöitä asiakastyössä.

Toimintamalli mahdollisissa salassapitoon liittyvissä poikkeamissa

Mahdollisissa salassapitoon liittyvissä poikkeamissa työntekijä raportoi tilanteen viipymättä kirjallisesti toimitusjohtajalle, asiakkaalle sekä palvelun tilaajalle. Tapaus käsitellään Nykkelin tiimipalaverissa ja korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköisen asiakastietojärjestelmämme tietopankkiin, missä se on kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Mahdollisen muutostarpeen osalta seuranta toteutetaan säännöllisesti tiimipalavereissa ja muutostoimenpiteet kirjataan sekä omavalvontasuunnitelmaan että toimintasuunnitelmaan.

Toimintamalli valvontaviranomaisen selvityspyyntöön, ohjaukseen ja päätöksiin

Mahdollisista yhteydenotoista vastaa toimitusjohtaja. Tapaus käsitellään Nykkelin tiimipalaverissa ja korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköisen asiakastietojärjestelmämme tietopankkiin, missä se on kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Mahdollisen muutostarpeen osalta seuranta toteutetaan säännöllisesti tiimipalavereissa ja muutostoimenpiteet kirjataan sekä omavalvontasuunnitelmaan että toimintasuunnitelmaan.

Asiakkaan asema ja oikeus, muistutusmenettely

Asiakkaan näkemykset kysytään ja kirjataan kuukausittain Nykkelin kk-koosteeseen. Tässä yhteydessä asiakasta tiedotetaan muistutusoikeudesta työskentelyyn liittyen. Asiakas ohjataan halutessaan tekemään muistutus suoraan toimitusjohtajalle joko suullisesti tai sähköpostitse. Vaihtoehtoisesti asiakas voi tehdä muistutuksen myös Varhan kirjaamoon PL 52, 20521 Turku tai kirjaamo@varha.fi käyttäen salattua sähköpostia tai suomi.fi käyttäen vahvaa tunnistautumista.

Mahdollinen muistutus käsitellään viipymättä toimitusjohtajan kanssa ja muistutukseen vastataan kirjallisesti viipymättä. Muistutukseen vastataan kattavasti ja perustellusti. Tapauksesta informoidaan välittömästi myös palvelun tilaajaa. Ilmi tulleet epäkohdat ja niistä johtuvat muutostarpeet/muutokset toiminnassa kirjataan ylös, käsitellään sekä ko. työntekijän kanssa että myös tiimipalaverissa ja muutokset kirjataan Nykkelin sähköiseen tietopankkiin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiltämme edellytetään vähintään neljän vuoden työkokemus sosiaalialan tehtävistä sekä sosiaali- terveys tai kasvatusalan tutkintoa. Työntekijöiltä vaaditaan ammattimaista, vastuullista, asiakaslähtöistä ja itsenäistä työotetta. Jokaiselta työntekijältä tarkastetaan rikosrekisteriote ennen työsuhteen aloittamista.

Ennen uuden työntekijän aloittamista työntekijän ammatinharjoittamisoikeus tarkastetaan Valviran yllä pitämistä Julkiterhikki- ja Julkisuosikki-rekistereistä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Lähiesimies vastaa jokaisen Nykkelin työntekijän henkilökohtaisesta perehdytyksestä. Perehdytys pitää sisällään muun muassa asiakastyön rakenteet ja käytännöt, Nykkelin arvot ja niiden toteutumisen käytännön työssä, riskitilanteiden läpikäymistä sekä ohjeistuksen siitä, miten poikkeustilanteissa toimitaan. Perehdytysprosessista on yrityksen sisäinen ohje, joka takaa osaltaan jokaiselle työntekijälle tasavertaisen ja tasalaatuisen perehdytyksen työskentelyyn yrityksessämme.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa sekä lastensuojelulaissa säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta. Työntekijöillä on

velvollisuus tehdä ilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää asiakkaasta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee niin palveluksessa, luottamustoimessa kuin vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivia tahoja sekä kaikkia terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

- **Lastensuojeluilmoitus** Työntekijän velvollisuus ilmoittaa viipymättä sosiaalihuoltoon, jos on syytä epäillä lapsen olevan lastensuojelun tarpeessa.
- **Huoli-ilmoitus** Työntekijän velvollisuus ilmoittaa sosiaalityöntekijälle, jos huomaa ilmeisen epäkohdan tai uhan asiakkaan hyvinvoinnissa, tai jos henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan.
- **Rikosepäilyt:** Ilmoitusvelvollisuus poliisille työntekijän epäillessä lapseen kohdistunutta rikosta tai suunnitteilla olevaa törkeää rikosta.

Toimitilat

Pääasiallisesti asiakastapaamiset tapahtuvat asiakkaan omassa ympäristössä tai asiakkaan tarpeista lähtien häntä parhaiten tukevassa ympäristössä. Nykkelissä on käytössä Piispanristillä sijaitseva yrityksen käyttöön vuokrattu toimistotila, jota käytetään pääasiassa tiimipalaverien, työnohjausten yms. tapaamisten järjestämiseen. Nykkelin toimitiloja käytetään asiakastyössä harvakseltaan muun muassa palautekyselyiden sekä muiden työn arviointiin ja seurantaan käytettävien menetelmien toteuttamiseen.

Toiminnan hygieniasta vastaa jokainen työntekijä. Sekä toimistolla että työautoissa on käytössä käsidesi. Pinnat puhdistetaan kertakäyttöisillä puhdistusliinoilla. Lattiat imuroidaan ja pestään säännöllisesti. Seurantaa suoritetaan sekä tiimipalavereissa että muussa yrityksen arjessa. Ajankohtaiset infektiotorjunnan suositukset huomioidaan arjessa.

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällä on käytössään työpuhelin sekä kannettava tietokone.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakkaan perustiedot saadaan toimeksiantajalta ja asiakasperheeltä aloituspalaverin yhteydessä. Sopimus skannataan Nappula-asiakastietojärjestelmään ja paperiversio tuhotaan yrityksen omistamassa paperisilppurissa. Palvelun aloitukseen liittyvässä tarjouksessa, joka lähetettään sähköpostitse ei ole mainittu asiakkaan henkilökohtaisia tietoja.

Kaikki muu asiakastyöhön liittyvä dokumentointi koostuu asiakastapaamisista, asiakaan työskentelyyn liittyvistä puheluista, asiakkaan verkostotapaamisten tai nimettömien sähköpostiviestien kirjaamisesta. Asiakastyöskentelyn dokumentoinnin tekee työntekijä. Asiakasta koskevat dokumentit lähetetään turvapostin kautta.

Asiakaskirjauksiin ja tietojen säilyttämiseen käytetään Mynevan Nappula- järjestelmää, joka on sosiaalihuollon asiakastiedon tallentamiseen ja käsittelemiseen tarkoitettu asiakastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmämme on asiakastietolain vaatimukset täyttävä tietojärjestelmä ja sen tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Nappulan käyttöoikeutta hallitaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, sekä työasema- ja organisaatiokohtaisilla varmenteilla, jotka on ladattu työntekijöiden työn tekoon tarkoitettuihin tietokoneisiin. Nappula-järjestelmä on Kanta-yhteensopiva ja räätälöity erityisesti lastensuojelun palveluiden tarpeisiin.

Tietoja luovutetaan toimeksiantajalle ja asiakkaalle itselleen lain säännösten mukaisesti. Tilaaja saa kuukausittain postitse työntekijän kirjaamat asiakastyön dokumentoinnit. Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti muille tahoille.

Tietosuojavastaavan ja asiakastietojen käsittelystä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Johanna Keskitalo, johanna@nykkeli.fi p.050 468 2444. Johanna Keskitalo vastaa rekisteri- ja tietosuojaselosteen sekä tietoturvasuunnitelman päivittämisestä.

Nykkelin rekisteri- ja tietosuojaseloste on päivitetty 29.12.2021

Nykkelin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 23.2.2026.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Nykkeli Hyvinvointipalvelut kehittää omaa toimintaansa muun muassa yrityksen sisäisten kehittämispäivien sekä asiakkailta ja toimeksiantajilta saatujen palautteiden pohjalta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Nykkelin omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään neljän kuukauden välein ja muutokset julkaistaan yrityksen internet-sivuilla.

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Paikka ja päiväys	Kaarinassa 12.11.2026
Allekirjoitus	Matti Kuusilehto ja Johanna Keskitalo