

TOIVON KARTANO

**Keskeinen arvomme on
Toivon ylläpitäminen**

Toivon Kartano Oy:n omaevalvontaohjelman sisältö

1. JOHDANTO.....	3
2. TOIVON KARTANO OY LYHYESTI.....	3
3. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN.....	4
4. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN.....	4
5. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JAYHDENVERTAISUUS.....	5
5.1 Palvelujen saatavuus.....	5
5.2 Palvelujen jatkuvuus.....	5
5.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	5
5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	6
6. HENKILÖSTÖREISSIT.....	7
7. OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	7
8. LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA.....	7
9. TIETOTURVASUUNNITELMA.....	8
10. RISKIENHALLINTA.....	9
11. ASIAKASOSALLISUUS.....	9
12. HAVAITTUJEN POIKKEAMIENTEN KORJAAMINEN.....	9
13. SEURANTAAN PERUSTUMIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN.....	10

1. JOHDANTO

Omavalvonta on sisäinen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Omavalvontaohjelma perustuu valvontalain edellyttämään omavalvontaohjelman velvoitteisiin. Toivon Kartano Oy:n omavalvontaohjelma on laadittu asiakas- ja potilasturvallisuusverkoston ja Valviran ohjeistusten pohjalta vuosille 2024-2025. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenvertaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakasturvallisuustyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Tällä omavalvontaohjelmalla pyritään varmistamaan, että Toivon Kartano Oy:n palveluiden piirissä olevat asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeensa mukaiset palvelut yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä työn organisointi, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön ammatillinen osaaminen ja sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla, valvonnalla sekä työn jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat, tietoturvasuunnitelma ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelma.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa Toivon Kartano Oy:n nimissä hyvinvointialueille tuotettavat sopimusten mukaiset palvelut. Toivon Kartano Oy:n yritystä johtaa toimitusjohtaja Aappo Niemelä.

Tämän omavalvontaohjelman piiriin kuuluvia palveluita tuotetaan seuraavissa yksiköissä:

- Sijaishuoltoyksikkö Toivon Kartano (Tupa ja Pirtti), Ylikiminki
- Sijaishuoltoyksikkö Toivon Kamarit, Kiiminki
- Perhekuntoutusyksikkö Perhe Pirtit, Kiiminki

Tämä omavalvontaohjelma laadittu ajalle 11/2025-11/2026. Päivitys toteutetaan aina tarvittaessa.

2. TOIVON KARTANO OY LYHYESTI

Toivon Kartano Oy on perheyritys, joka on tarjonnut laadukkaita lastensuojelupalveluita vuodesta 2000 lähtien. Toivon Kartanon sijaishuollon yksiköt (Tupa ja Pirtti) Ylikiminkissä ja Perhekoti Toivon Kamarit sekä perhepalveluyksikkö Perhe Pirtit Kiiminkissä, muodostavat toisiaan tukevan yhteisön.

Sijaishuollon yksiköt **Tupa, Pirtti ja Kamarit** tarjoavat perustason laitosmuotoista sijaishuoltoa kouluikäisille lapsille ja nuorille, silloin kun kodin tai koulun keinot eivät ole riittävät ja kun lapsi tai nuori ei voi erilaisista syistä asua omassa kodissaan perheensä kanssa. Jokaisessa yksikössä on paikka seitsemälle (7) lapselle/nuorelle. **Perhe Pirtit** tarjoavat sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaista avohuollonpalvelua perhekuntoutuksen muodossa.

Sijaishuollon yksiköissä päämääränä on tarjota laadukas hoito ja kasvatus sekä, turvallinen, kehitystä tukevat rajat antava, virikkeellinen kasvuympäristö, jossa lapset saavat elää ikätasoaan vastaavaa elämää oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Toiminta-ajatuksena on, että aikuinen tukee, ohjaa, kasvattaa ja tarvittaessa asettaa turvalliset rajat aina lapsen parhaaksi. Toivon Kartanossa kasvatus on tavoitteellista, lapsen voimavaroja korostavaa ja tietoon perustuvaa.

Perhe Pirttien palveluihin kuuluu koko perheen suunnitelmallinen ja tavoitteellinen kuntouttaminen, jossa erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että lapsen etu ja osallisuus toteutuu. Perhe Pirttien tavoitteena on tarjota eettisen tarkastelun kestävää ja yhteiskunnallisesti merkityksellistä ja laadukasta perhekuntoutusta.

3. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Toivon Kartano Oy tuottaa sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle kuuluvia lastensuojelun sijais- ja avohuollon palveluita sopimukseen perustuen. Kunkin palvelupisteen laajuus ilmenee yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista.

Yksiköiden vastuuhenkilöt johtavat yksikön operatiivista toimintaa, varmistavat työntekijöiden osaamista, suunnittelevat henkilöstön kanssa yksikön toimintatavat pohjaten Toivon Kartano Oy:n ohjeisiin ja arvoihin. Vaaratapahtumien ja palautteiden käsittely tehdään työyhteisössä ja yhteistyössä yksikön vastuuhenkilöiden ja yrityksen toimitusjohtajan kanssa.

Työntekijät toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä, joihin heillä on tarvittava koulutus, tehtäväkohtainen perehdytys ja vastuu omasta työsuorituksistaan, ohjeistusten noudattamisesta ja osaamisen kehittämistarpeiden tunnistamisesta. Työntekijöillä on vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoituskanavat käytössä ja tiedossa.

4. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Toivon Kartano Oy:n lastensuojelun palvelut tuotetaan julkisina hankintoina kilpailutettujen sopimusten tai suoraankintapäätösten mukaan. Sopimuskauden aikainen sopimusehtojen täyttymisen seuranta toteutetaan kussakin sopimuksessa sovitulla tavalla. Toimitusjohtaja ja yksikön vastuuhenkilöt vastaavat toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Sopimuskumppanien säännöllisillä ja asiakassuunnitelmien mukaisilla yhteistyöpalavereilla varmistetaan tiedonkulun ja yhteistyön toteutuminen. Raportoimme sovitusti toteutuneesta palvelusta asiakkaiden sosiaalityöntekijöitä.

5. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS

5.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava palvelu on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista, kun asiakkaiden tarve edellyttää (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2012 4§ STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus).

Omavalvonnalla varmistetaan, että Toivon Kartanossa tuotetut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Palvelujen seuranta tapahtuu Toivon Kartanon ja palvelunostajan välisen sopimuksen kautta ja yksilöllisen palvelun toteutumisesta saatavien sekä asiakkailta saatujen palautteiden kautta.

5.2. Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen hyvä suunnittelu ja toteutus varmistavat, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja kasvatussuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutussuhteen. Palvelun jatkuvuutta taataan mm. henkilöstön pysyvyyttä arvostavilla toimilla, henkilöstön riittävällä koulutuksella ja ohjeistamisella, koulutuksella sekä hyvin kuvatuilla palveluprosesseilla (esimerkiksi sijoitusprosessi). Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan luotettavasti toimivalla ja suojatulla asiakastietojärjestelmä Nappulan avulla.

Valmiussuunnitelmalla sekä muilla ennakoinnilla toimenpiteillä yhteistyössä hyvinvointialueiden ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa varaudutaan mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessaan hyvinvointialueet varmistavat palvelujen jatkuvuuden turvaamisen myös yksityisiltä palvelun tuottajilta hankittujen palvelujen osalta sopimuskirjauksin ja yhteistyössä tehtävällä varautumissuunnittelulla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 50§).

Toivon Kartano Oy:n yksiköt toimivat osana hyvinvointialueen kokonaisuutta ja toteuttavat poikkeus- ja häiriötilanteissa osaltaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukaista toimintaa. Mikäli poikkeus- tai häiriötilanne koskee esimerkiksi vain yksittäistä yksikköä, toimitaan yksikön omavalvontasuunnitelman ja Toivon Kartano Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman sekä siihen linkitettyjen toimintaohjeiden mukaisesti.

Toivon Kartano Oy kuuluu talouden arvion suhteen AAA-luokkaan, eli Toivon Kartano Oy on vakavarainen yritys, joka ei tavoittele suurta kasvua vaan sijoittaa pääomaa henkilöstön ja tätä kautta asiakkaiden hyvinvointiin.

5.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että yrityksen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista ja tavoitteellista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri

ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa kokemuksia ja palvelun vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Toivon Kartano Oy kerää asiakkailta, heidän huoltajilta ja palvelun ostajalta (sosiaalityöntekijä) palautetta säännöllisesti. Asiakkaiden ja heidän huoltajiensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Toivon Kartano Oy:n asiakkaita kannustetaan antamaan työn laatuun, kohteluun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta ohjaajille tai palvelupäällikölle tai toimitusjohtajalle reaaliajassa. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta yksikön toiminnasta kaikissa vuorovaikutustilanteissa.

Arjen tilanteissa saadun palautteen lisäksi asiakaspalaute kysytään suullisesti tai kirjallisesti aina lapsen/nuoren asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä lapselta/nuorelta, huoltajalta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Kirjalliset asiakaspalautteet pyydetään kerran vuodessa sekä aina asiakkuuden loppuessa sähköisesti.

Suulliset ja kirjalliset palautteet dokumentoidaan ja analysoidaan yksiköiden vastuuhenkilön johdolla. Asiakkailta saadut palautteet käsitellään kuukausittain yksiköiden työntekijäpalavereissa ja palautteiden perusteella mahdollisista jatkotoimenpiteistä vastaa yksikön vastuuhenkilö yhdessä Toivon Kartanon toimitusjohtajan kanssa.

Uhka- vaara- tai läheltä piti- tilanteen ilmoituksen tekeminen on jokaisen Toivon Kartano Oy:n työntekijän oikeus ja velvollisuus. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmassa on ohjeistu ilmoituksen tekemiseen. Ilmoituskynnys erityisesti läheltä piti-tilanteissa toivotaan pidettävän matalana, jotta toiminnan turvallisuutta voidaan kehittää ennakoivasti. Huomioitavaa on, että uhka-, vaara- ja läheltä piti-tilanteesta ilmoituksen voi tehdä myös asiakas. Ilmoituksen käsittelyprosessi vastaa sisäisten eli työntekijöiden tekemien ilmoitusten prosessia. Toivon Kartano Oy:ssä on asetettu tavoitteeksi, että tapahtuma tulee ottaa käsittelyyn kahden (2) arkipäivän kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Asiakkaaseen otetaan aina yhteyttä, mikäli hän on ilmoituksessaan niin toivonut tai se on asian selvittämisen kannalta oleellista.

Toivon Kartano Oy:n toimitusjohtaja ja yksiköiden vastuuhenkilöt seuraavat yksiköiden palautteiden, vaaratapahtumien, muistutusten ja muiden virallisten selvityspyyntöjen pohjalta tehtävien kehitystoimenpiteiden tuloksia ja vaikuttavuutta.

5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa hyvinvointialueita kuvaamaan Yhdenvertaisuussuunnitelmassa, miten hyvinvointialueella edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintää ja lisätään osallisuutta. Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 5§:ään, jossa kuvataan viranomaisen velvollisuutta arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta sekä laatia suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä. Toivon Kartano

Oy:ssä tuotamme hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita ja noudatamme ko. hyvinvointialueen yhdenvertaisuussuunnitelman toimenpiteitä siten, kuin ne koskevat palveluitamme.

Toivon Kartano Oy:ssä toiminta perustuu yhteiskunnalliseen vastuuseen ja yrityksen arvoihin. Kaikkien ihmisten ja erityisesti asiakkaina olevien haavoittuvaisten asemassa olevien arvokas kohtaaminen, kunnioittaminen ja yhdenvertaisuus ovat meille tärkeitä asioita. Toivon Kartano Oy:n palveluiden yhdenvertaisuuden toteutumista tuetaan selkeillä prosessikuvauksilla, toiminnan jatkuvalla seuraamisella ja arvioinnilla, asiakkailta saadun palautteen avulla ja ammattitaitoisella henkilökunnalla.

6 HENKILÖSTÖRESURSSIT

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä koulutukseltaan ja työkokemukseltaan sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstö- ja työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että yksiköissä on aina käytössä toimiluvan ja tarpeen mukainen määrä sen tarvitsemaa osaamista.

Puitesopimusasiakkaat, yksittäiset sosiaalityöntekijät ja hyvinvointialueet seuraavat ja tarkistavat Toivon Kartano Oy:n henkilöstön laatua ja riittävyttä.

7 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksiköiden omavalvontasuunnitelma on Toivon Kartano Oy:n antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkea ja näin myös henkilökuntaa haastetaan arvioimaan omaa toimintaansa. Toivon Kartano Oy:ssä käytetään yksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin yhtenäistä mallipohjaa yhdenmukaisen toiminnan ja laadun varmistamiseksi. Mallipohja tekstejä muokataan ja täydennetään yksikkökohtaisilla tiedoilla ja toimintamalleilla.

Toivon Kartano Oy:n yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköissä julkisesti nähtävillä ja ne ovat luettavissa Toivon Kartano Oy:n nettisivuilla www.toivonkartano.com ja samalla sivustolla julkaistaan neljä (4) kertaa vuodessa omavalvonnan seurantatiedot. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta määrittää omavalvontasuunnitelmat ja niiden seuranaan liittyvät havainnot ja tehdyt toimenpiteet julkisesti raportoitavaksi.

8 LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Lääkehoito Toivon Kartano Oy:ssä perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka laaditaan yksiköissä Toivon Kartano Oy:ssä työskentelevän sairaanhoitajan johdolla yhteistyössä yksikön henkilöstön kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Terveystalon hyväksymän lääkehoitosuunnitelman pohjalta (Urho-turvallinen lääkehoito). Mallilla varmistetaan kaikkien laadun ja potilas- sekä asiakasturvallisuuden näkökulmien huomioiminen suunnitelmissa sekä yhteisen lääkehoidon prosessien noudattaminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista (STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021).

Toivon Kartano Oy:n toimitusjohtajalla, yrityksen sairaanhoitajalla ja kunkin yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa, että yksikön lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja että olosuhteet ovat oikeanlaiset turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Yrityksen johto yhdessä yrityksen sairaanhoitajan kanssa ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua lääkehoidon suunnitelman mukaisesti.

9 TIETOTURVASUUNNITELMA

Toivon Kartano Oy:ssä on laadittu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä ja sitä, miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan.

Toivon Kartano Oy:ssä noudatamme tietoturvasuunnitelman tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden lisäksi potilas/asiakastietoja käsitellessä ensisijaisesti Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita. Toivon Kartano Oy:n yksiköt toimivat henkilötietojen käsittelijöinä järjestämis- ja rekisterivastuullisten hyvinvointialueiden lukuun.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä määritellyt asiakas- ja potilastietojen ja järjestelmien käsittelyyn liittyvät vaatimukset varmistetaan seuraavalla tavalla:

- 1) Henkilöillä, jotka käyttävät Nappula-asiakastietojärjestelmää, on sen käyttöön vaatima oikeus (työsuhde) ja käytön vaatima perehdytys ja koulutus. Varmistamme mm. kouluttamalla uudet työntekijät järjestelmäpäivityksiin liittyvät koulutukset kaikille työntekijöille. Uusien työntekijöiden perehdytys asiakastietojärjestelmään voidaan toteuttaa myös tehtävään valtuutetun ammattihenkilön toimesta yksikössä.
- 2) Asiakastietojärjestelmän yhteydessä on saatavilla niiden asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset käyttöohjeet; ohjeet ovat saatavilla järjestelmään sisäänrakennetun linkin kautta.
- 3) Asiakastietojärjestelmää käytetään tietojärjestelmäpalvelun tuottajan antaman ohjeistuksen mukaisesti
- 4) Asiakastietojärjestelmää ylläpidetään ja päivitetään tietojärjestelmäpalvelun tuottajan ohjeistusten mukaisesti: Toivon Kartano Oy:ssä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä.
- 5) Asiakastietojärjestämisen käyttöympäristö soveltuu tietojärjestelmän asianmukaiseen ja tietoturvan ja tietosuojan varmistavaan käyttöön; etänä tai työyksikön ulkopuolella (esimerkiksi retket) työskennellessä kiinnitetään erityistä huomiota tietojen suojaamiseen. Tietoturvasuunnitelmassa on ohjeistus etätyössä tai työyksikön ulkopuolella tapahtuvan työskentelyn tietosuojan takaamiseksi.
- 6) Asiakastietojärjestelmiä ylläpitää, päivittää ja käyttää vain henkilöt, joilla on siihen tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus
- 7) Palvelunantajalla on suunnitelma siitä, miten omavalvonta järjestetään ja toteutetaan sen toiminnassa. Omavalvontaohjelma ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat kuvaavat tämän.

10 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta on osa yksiköiden jokapäiväistä arkea. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, työyhteisötasolla ja johdon päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti ja vähintään kerran vuodessa tehdään laajempi riskienarviointi yksiköissä yksikön vastuuhenkilön johdolla.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä yksilö-, yksikkö-, alue- ja organisaatiotasolla. Toivon Kartano Oy:n toimitusjohtajan ja yksiköiden vastuuhenkilöiden vastuulla on tunnistaa toiminnan keskeiset riskit, mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi.

Keskeisiä riskejä sosiaalihuollossa ja lastensuojelussa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilökunnan vaihtuvuus ja lastensuojelun luonteeseen kuuluvat riskit.

11 ASIAKASOSALLISUUS

Toivon Kartano Oy:n palveluyksiköissä asiakas saa kokemuksen kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Kiinnitämme erityistä huomiota henkilöstöä valitessa, että työntekijällä on hyvät vuorovaikutustaidot, koska tällä on iso merkitys asiakasosallisuuden toteutumiseen.

Asiakkaalla on merkittävä rooli palvelun toteuttamisessa koko työskentelyprosessin ajan. Asiakkaan osallisuus korostuu esimerkiksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisessa, toteutumisessa ja arvioimisessa sekä Hyvän kohtelun suunnitelman laatimisessa.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta, hoidosta ja huolenpidosta. Palautteeseen suhtaudutaan Toivon Kartano Oy:ssä arvostavasti ja palaute hyödynnetään toiminnan kehittämisessä asiaan kuuluvalla tavalla.

12 HAVAITTUIJEN POIKKEAMIEN KORJAAMINEN

Toivon Kartano Oy:n palveluiden saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa yrityksen toimitusjohtaja yhteistyössä yksikön vastuuhenkilön/vastuuhenkilöiden ja/tai yrityksen sairaanhoitajan kanssa.

Asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti itsearviointein, vaaratapahtumailmoitusten, palautteiden, epäkohtailmoitusten, muistutusten tai kanteluiden kautta. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ilmoitusten kerääminen, arviointi sekä raportointi. Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja tilanteet sekä muut puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueen valvontaviranomaiselle ja palvelun tilaajalle viipymättä ja tilanteet käsitellään omavalvontasuunnitelmassa kuvatun käsittelyprosessin mukaisesti.

Toivon Kartano Oy:ssä vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat korjataan mahdollisimman pian turvataksemme hyvän hoidon, kasvatuksen ja huolenpidon. Yrityksen johto huolehtii, että poikkeamat käsitellään tarpeen mukaisessa laajuudessa yksikön

henkilöstön kanssa. Asiakasturvallisuusriskin tai muun riskin tai kehittämiskohteen havaitsemisen jälkeen yrityksen johdon vastuulla on järjestää riskin käsittelyyn, sen poistamiseen tai pienentämiseen riittävästi aikaa ja resursseja.

13 SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Omavalvontaohjelman seurantatiedot julkaistaan www.toivonkartano.com nettisivuilla neljä (4) kertaa vuodessa.

