

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA TOLOKUN OY

### SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) .....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3) .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva .....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	10
4.3.2 Ravitsemus .....	11
4.3.3 Hygieniaikäytännöt .....	11
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	11
4.3.5 Lääkehoito .....	12
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	12
4.4.1 Henkilöstö .....	13
4.4.2 Toimitilat .....	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut .....	14
4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet .....	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	15

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Tolokun Oy	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3135654-4	Kuntayhtymän nimi:
	Sote-alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde, Lapin hyvinvointialue Lapha
Toimintayksikön nimi Tolokun Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Niittytie 32, 91100 Ii. Yrityksen sijaintikunta: Ii	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiin tehtävää palvelua	
Toimintayksikön katuosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toimintayksikön vastaava esimies Esa Niskala	Puhelin 0447665700
Sähköposti esa.niskala@tolokun.fi	
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut (perhehoito, tukiperhetoiminta, ammatillinen tukihenkilötyö, sosiaalityö, jälkihuollon ohjaus)	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	

Kunnan päätös vastaanottamisesta	ilmoituksen	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.11.2020
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Ei ole		

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Tolokun Oy:n toiminnan ajatuksena ja tarkoituksena on tuottaa laadukkaita, luotettavia ja ihmisläheisiä sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluja. Avopalveluista keskitymme erityisesti ammatillisen tukihenkilötoiminnan ja jälkihuollon ohjauksen tuottamiseen. Lisäksi koulutamme ja välitämme tuki- ja sijaisperheitä ja tuotamme sijaisperheiden tarvitsemat tukipalvelut. Työ tapahtuu asiakkaan kotiympäristössä.

Tuotamme avopalveluja Oulussa ja ympäristökunnissa. Olemme mukana Pohteen lastensuojelun avohuollon ja lapsiperheiden palveluiden kilpailutuksessa ammatillisen tukihenkilötoiminnan ja tukiperheiden osalta. Lisäksi tuotamme pitkäaikaista vahvasti tuettua perhehoitoa. Tämä tarkoittaa, että rekrytoimme ja valmennamme perheet sijaisperheen tehtävään ja olemme mukana miettimässä, millainen lapsi/lapsia perheeseen parhaiten sopisi. Kun lapsi sijoitetaan perheeseen, tuotamme perheen tarvitsemat tukipalvelut kuten sosiaalityöntekijän tuen, mentoroinnin ja työnohjaukset. Koulutamme myös mahdollisen vapaan mahdollistajan, jotta perhehoitajan on mahdollista pitää hänelle perhehoitolain perusteella kuuluvat vapaansa. Lisäksi koulutamme jatkuvasti sijaisperheitämme.

Toimintaamme ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon lait ja säädökset.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Pyrimme kaikessa toiminnassamme huomioimaan lapsen edun, ihmisarvon kunnioittamisen ja oikeudenmukaisuuden. Kohtelemme asiakkaitamme arvostavasti ja pyrimme hankalimmassakin tilanteessa löytämään myös positiiviset asiat. Ilo, rohkeus ja aitous kuuluvat arvoihimme ja työntekijöidemme ominaisuuksiin.

Ammattilaisina huomioimme turvallisuuden ja lastensuojeluun liittyvät äkillisetkin tapahtumat varmistamalla henkilöstömme, asiakkaidemme ja perheidemme tuen vaikeissa tilanteissa. Jos emme voi auttaa, kerromme senkin ääneen.

Haluamme olla reilu ja keskusteleva työnantaja työntekijöillemme ja luotettava ja vastuullinen kumppani asiakkaillemme ja perheillemme.

### Mitä emme halua!

- Näin on tehty ennenkin
- Näin on helpompi
- Ihmisten tuomitseminen

- Eriarvoisuus
- Toivottomuus
- Kyykyttäminen
- Raha edellä tekeminen

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

#### Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tolokun palveluiden hankkijana ovat pääasiassa hyvinvointialueet ja asiakkaina perheet ja nuoret aikuiset. Palvelun alkaessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa sovitaan palvelun tavoitteet ja määrät. Lapselle, nuorelle tai perheelle tehdään palvelusuunnitelma, jossa sovitut tavoitteet viedään konkreettialueelle. Palvelun sisällöstä ja suunnitelman etenemisestä raportoidaan kirjallisesti sosiaalityöntekijälle sovituin väliajoin (1-6 kk välein).

Avohuollon (ammatillinen tukihenkilö, jälkihuolto) tapaamisissa ensimmäinen tapaaminen pyritään järjestämään sosiaalityöntekijän luona palvelusta sovittaessa. Tarvittaessa ensimmäisessä tapaamisessa käytetään työparia.

#### 1. Riskiarviointi, mitkä ovat mahdollisia riskitekijöitä työssä ja miten niihin on varauduttu:

- Peruuntuneet asiakaskäynnit
- Kartoitetaan miksi tapaaminen peruuntui, onko taustalla jotain mihin tarvitsee puuttua.
- Sovitaan uusi aika.

#### 2. Lastensuojeluilmoitusta vaativat tilanteet

- Esimerkiksi asiakaskäynnillä paljastunut pahoinpitely, päihteiden käyttö, seksuaalinen häirintä ja kaltoinkohteluepäily.
- Otetaan välittömästi yhteyttä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään.
- Suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet asiakasta kuunnellen ja toimitaan suunnitelman mukaisesti.

#### 3. Mahdolliset väkivaltatilanteet

- Ensisijainen tavoite on pitää kaikki paikallaolijat psyykkisesti ja fyysisesti turvassa.
- Tilanteiden tunnistamisessa korostuu työntekijän oma tilannetaju.
- Tärkeimpänä työkaluna on työntekijän omat tunne- ja vuorovaikutustaidot.
- Mikäli kyseessä on poliisiasia, otetaan välittömästi yhteyttä poliisiin.
- Tilanteesta informoidaan aina asiakkaan sosiaalityöntekijää. Yhteistyössä käydään läpi mitä tapahtui, miten toimittiin, mitä muuta oltaisiin voitu tehdä ja miten tästä eteenpäin. Keskustelun pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet ja informoidaan asiakasta.
- Tolokun Oy on vastuussa työntekijän mahdollisen kriisi- ja muun avun saamisesta.
- Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja alaikäisen kohdalla hänen huoltajiensa kanssa ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa.

Tolokun Oy:llä on toiminnan vastuuvakuutus, oikeuskuluvakuutus ja asiakkaille toiminnan aikainen tapaturmavakuutus.

4. Ulkopuolelta tulevat uhat kotona ja yleisillä paikoilla liikuttaessa, esim liikenne, muut ihmiset, tulipalo jne.

- Ensisijainen tavoite on pitää kaikki paikallaolijat psyykkisesti ja fyysisesti turvassa.
- Tilanteiden tunnistamisessa korostuu työntekijän oma tilannetaju, tärkeimpänä työkaluna on työntekijän omat tunne- ja vuorovaikutustaidot.
- Mikäli kyseessä on poliisiasia, otetaan välittömästi yhteyttä poliisiin.
- Tilanteesta informoidaan asiakkaan sosiaalityöntekijää. Yhteistyössä käydään läpi mitä tapahtui, miten toimittiin, mitä muuta oltaisiin voitu tehdä ja miten tästä eteenpäin. Keskustelun pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet ja informoidaan asiakasta.
- Mahdollisen kriisi- ja muun avun saamisessa avustavat Tolokun Oy ja sosiaalityöntekijä.
- Asiakasta kohdannut hättätapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa.
- Tolokun Oy:llä on toiminnan vastuuvakuutus, oikeuskuluvakuutus ja asiakkaille toiminnan aikainen tapaturmavakuutus.

5. Perhehoidossa tapahtuneet vaara- tai väkivaltilanteet

- Jos sijoitettu lapsi käyttäytyy väkivaltaisesti, tehdään tilanteesta aina ilmoitus lapsen sosiaalityöntekijälle. Riippuu lapsen iästä ja väkivallan tasosta, voidaanko häntä hoitaa perhehoidossa.
- Pidempikestoisessa aggressiivisessa käytöksessä lapselle pyritään saamaan apua ja palveluja (mielenterveyspalveluista tai kehitysvammahuollosta). Samaan aikaan tuetaan perhehoitajan jaksamista esim lapsenhoitoavulla, työnohjauksella tai muulla tavoin
- Jos lapsen väkivalta suuntautuu toiseen perhehoidossa olevaan lapseen, ilmoitetaan asiasta molempien lasten sosiaalityöntekijöille.

6. Hoidon laiminlyönti perhehoidossa

- Mikäli sijaisperheidemme toiminnasta tai kasvatuksesta tulee muistutuksia tai huolenaiheita esim sosiaalityöntekijöiden tai sijoitettujen lasten vanhempien taholta, olemme välittömästi yhteydessä huolen ilmaiseeseen tahoon ja pyydämme tietoomme mahdollisimman tarkan kuvauksen/yksityiskohdat. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä keskustelelee sijaisperheen kanssa asiasta saadakseen heidän näkemyksensä asiaan. Tarvittaessa asiasta ilmoitetaan perheeseen sijoitettujen lasten sosiaalityöntekijöille. Jos kyseessä on jokin fyysinen laiminlyönti/turvallisuusuhka niin huolehdimme, että asia hoidetaan järjestykseen.

7. Tietoturvaohat

Tietoturva-uhat ja niihin reagoiminen on kuvattu Tolokun Oy:n tietoturvasuunnitelmassa. Tolokun Oy:n avohuollon työntekijät kirjoittavat työsopimuksen lisäksi salassapitositoumuksen. Myös perhehoitajia koulutetaan tietosuoja-asioihin.

Tolokun Oy:lle on tehty erillinen valmiussuunnitelma riskien kartoittamiseksi.

### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Tolokun Oy on pieni yritys, joten epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit tulevat esiin työpaikkapalavereissa ja vertaistyönohjauksessa.

### **Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Mikäli asiakastyössä kohdataan vaaratilanteita, otetaan välittömästi yhteys palvelun hankkineen hyvinvointialueen valvontayksikköön, ja tarvittaessa poliisiin. Tolokun Oy:n henkilökunta auttaa tilanteen selvittämisessä, jatkosuunnitelmien tekemisessä ja mahdollisen kriisi- tai muun avun tarjoamisessa/hankkimisessa.

Uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään ensin välittömästi Tolokun palvelupäällikön kanssa. Tapahtuma käsitellään myös työyhteisön vertaistyönohjauksessa. Tarvittaessa työntekijälle hankitaan yksilötyönohjausta.

Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään Tolokun henkilökunnan, kunnan/sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan ja mahdollisesti hänen huoltajiensa kanssa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan Tolokun Oy:n asiakastietojärjestelmään, jos kyseessä on asiakas tai asia josta muidenkin työntekijöiden tulee olla tietoisia.

Korjaavina toimenpiteinä kartoitetaan, mitä olisi voitu tehdä toisin. Jos prosessia muutetaan tai havaitaan uusia riskejä, ne kirjataan myös omavalvontasuunnitelmaan.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Tiedotus henkilöstölle tapahtuu suullisesti vertaistyönohjauksissa ja työpaikkakokouksissa ja sähköpostitse. Tiedotus yhteistyökumppaneille tapahtuu puhelimitse ja sähköpostilla.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Kaikki Tolokun Oy:n osakkaat.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Toimitusjohtaja Senni Laine p. 0447665702

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kolme kertaa vuodessa tai riskin/laatupoikkeaman vuoksi. Toimitusjohtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla [www.tolokun.fi](http://www.tolokun.fi).

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan palvelutarpeen arvioi asiakkaan sosiaalityöntekijä. Tolokun Oy osallistuu palvelun tarpeen arviointiin tarvittaessa. Palvelun tarve arvioidaan keskustelemalla asiakkaan, huoltajien ja mahdollisten muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

### **4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan sosiaalityöntekijän tekemän asiakassuunnitelman tai palvelun hankinnan palaverin perusteella. Asiakas ja hänen perheensä on mukana palvelusuunnitelman laadinnassa.

Perhehoidon asiakkaille laaditaan kasvatus- ja hoitosuunnitelma.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelusuunnitelmasta tehdään konkreettinen apuväline, jossa sosiaalityöntekijän palvelulle antamat tavoitteet pilkotaan ja konkretisoidaan tekojen tasolle. Palvelusuunnitelma toimii myös laadunvalvonnan välineenä, josta on helppo tarkistaa, onko palvelulla saavutettu sovitut tavoitteet.

#### **4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)**

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelma ei ole pakollinen asiakirja toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa. Tolokun kautta perhehoitoon sijoitetuille lapsille laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä sosiaalityöntekijän, sijaisperheen, lapsen ja lapsen biologisten vanhempien kanssa. Suunnitelman toteutumista seurataan Tolokussa sosiaalityöntekijän toimesta. Hän vierailee sijaisperheissä kuukausittain. Suunnitelma päivitetään asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä tai tilanteen muuttuessa.

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Kaikessa Tolokun Oy:n toiminnassa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Se näkyy vuorovaikutuksellisessa, arvostavassa asiakassuhteessa, toiminnan suunnittelussa ja tapaamisten toteutumisessa. Asiakas luo yhdessä Tolokun työntekijän kanssa kunkin tapaamisen sisällön: tavoitteet antavat tässä suunnan, mutta menetelmät ovat yhdessä sovittuja.

Tolokun Oy on vastuussa asiakkaiden asiallisesta ja arvostavasta kohtelusta. Se taataan huolehtimalla riittävästi työntekijän omasta hyvinvoinnista sekä hänen saamastaan tuesta, perehdytyksestä ja ohjauksesta. Omien tunteiden ja vuorovaikutustaitojen jatkuva kehittäminen on Tolokun Oy:ssä tärkeää. Tätä toteutetaan täydennyskoulutusten, ammatillisen kirjallisuuden ja vertaistyön ohjauksen avulla.

##### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Sijaisperheet eivät voi käyttää rajoitustoimenpiteitä, vaan niistä vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tolokun Oy vastaa siitä, että perheet saavat riittävän tiedon siitä, mikä on kasvatuksellista rajoittamista ja mikä rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

##### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, on siitä tehtävä ilmoitus Tolokun Oy:n palvelupäällikölle ja sosiaalityöntekijälle. Mietitään yhdessä jatkotoimenpiteet asian korjaamiseksi ja siitä oppimiseksi. Asiasta on käytävä keskustelu asiakkaan kanssa, ja purettava auki mitä tilanteessa tapahtui, mitä tunteita se herätti ja miten tästä voidaan jatkaa eteenpäin.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?



Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa Tolokun Oy:n edustajan ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa. Mahdollista kriisi- tai muuta apua saadaan Tolokun Oy:n ja sosiaalityöntekijän kautta.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

##### Palautteen kerääminen ja asiakkaiden osallistaminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat osallistuvat Tolokun Oy:n omavalvonnan ja laadun kehittämiseen suoran palautteen avulla sekä sosiaalityöntekijän kautta, keskustellen. Tolokun Oy kysyy palautetta työn tuloksellisuudesta suoraan asiakkailta sekä havainnoi asiakaskäyntiensä vaikutuksia (toiminnan sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus). Havaintojen ja yhteisten keskustelujen myötä toimintaa kehitetään jatkuvasti työn tavoitteiden suuntaan.

Palautetta kerätään myös asiakastietojärjestelmän kautta lähetettävällä palautelomakkeella.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Palvelupäällikkö Esa Niskala p. 0447665700

##### b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Pohteen sosiaaliasiaavastaavien ajantasaiset yhteystiedot löytyvät osoitteesta

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

Laphan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: <https://lapha.fi/sosiaaliasiamies>

##### c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

###### Kuluttajaneuvoja

Kuluttajaneuvojalta voit kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista. Kuluttajaneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin.

Kuluttaja on henkilö, joka ostaa elinkeinonharjoittajalta tavaran tai palvelun pääasiassa yksityistä talouttaan varten. Kuluttajaneuvojalle voit ilmoittaa havaitsemastasi kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista ja sopimusehdoista. Kuluttajaneuvojalta saat tietoa kuluttaja-asioista ja niiden runsaslukuisista tietolähteistä, kuluttaja-aiheista materiaalia ja voit pyytää häneltä esityksiä ja luentoja kuluttajansuojasta.

Kuluttajaneuvonta on siirtynyt vuoden 2009 alussa kunnilta valtion hoidettavaksi. Tietoa ja neuvoja löytyy osoitteesta [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Valtakunnallinen palvelunumero neuvoo sekä kuluttajia että yrityksiä. Kuluttaja voi soittaa valtakunnalliseen neuvontanumeroon 029 553 6901 arkisin klo 10–14. Soittaminen neuvontanumeroon maksaa tavanomaisten puhelinkulujen verran.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään yrityksen hallituksen kokouksella. Tarvittaessa tehdään muutoksia toimintatapoihin. Muistutuksesta ja sen käsittelystä annetaan selvitys myös asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  
Muistutusten käsittelyaika on alle kuukausi.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakastyötä tehdään kunkin asiakkaiden tavoitteiden pohjalta. Niiden pohjalta suunnitellaan työn sisällöt, jotka voivat koostua mm. tunnetaitojen vahvistamisesta, koulunkäynnin edistämisestä, arjen struktuurien selkiyttämisestä, erilaisten harrastusten kokeilemisestä sekä perheyhteisön lähentämisestä. Asiakastyö on hyvin yksilöllistä, kunkin asiakkaan tarpeista lähtevää. Tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisen tapaamisen jälkeen tehtävällä koosteella sekä kuukausittaisilla raporteilla.

- b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lapsia ja nuoria kannustetaan liikkumaan ja harrastuksiin, ja tapaamisia voidaan sopia myös harrastusten pariin.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisen tapaamisen jälkeen tehtävällä koosteella ja kuukausittaisilla raporteilla.

#### 4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Työhön ei varsinaisesti kuulu asiakkaiden ruokailuista huolehtiminen. Laadukkaaseen työhön kuitenkin sisältyy ravinnon merkityksen esiin nostaminen. Tapaamisilla saatetaan huolehtia/muistuttaa asiakkaan säännölliseen arkirytmiin kuuluvista aterioista. Terveellisestä ruokavaliosta keskusteleminen on myös osa hyvinvoinnin edistämistä. Joskus voimme myös syödä tai laittaa yhdessä ruokaa, mikäli se tukee asiakkaan tavoitteiden saavuttamista. Perhehoidossa lasten riittävä ja monipuolinen ravinnonsaanti on tärkeässä roolissa lapsen hyvinvoinnin kannalta.

#### 4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Ei koske avohuollon toimintaa. Perhehoidossa lasten hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.

#### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ei suoraan koske avohuollon toimintaa.

Asiakastyössä ja perhehoidossa pyritään auttamaan asiakkaita tarpeellisiin terveydenhuollon palveluihin.

Perhehoidossa terveydenhuolto järjestetään lapsen tarpeiden mukaan, yleensä sijaisperheen asuinpaikkakunnan yksikössä.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Ei koske Tolokun Oy:n toimintaa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ei koske Tolokun Oy:n toimintaa.

#### 4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ei koske Tolokun Oy:n toimintaa. Perhehoidossa olevilla lapsilla on omat hoitotahonsa, joiden ohjeiden mukaan lasten mahdollisia lääkityksiä hoidetaan. Perhehoitajille neuvotaan turvallisesta lääkkeiden säilyttämisestä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Ei koske Tolokun Oy:n toimintaa

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Yhteistyö asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa tapahtuu pääsääntöisesti palaverissa, äkillisissä tapauksissa tai muutoksissa puhelimen välityksellä. Tolokun Oy:n työntekijä toimii asiakkaan rinnalla avustaen, mikäli on tarvetta ottaa yhteyttä muihin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja on mukana yhteisissä palaverissa tarvittaessa.

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Tolokun Oy ei käytä alihankkijoita.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

#### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuutta sivuttiin jo kappaleessa 1.3 Riskinhallinta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen p. 112.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Avohuollon henkilöstöllä on tilaajan määrittelemä pätevyys hoitaa tehtäväänsä. Tolokun Oy:n yrittäjissä ja työntekijöissä on monipuolista osaamista sekä sosiaali- että terveydenhuollon osalta. Tolokun yrittäjien koulutukset:

- sosiaalityöntekijä
- 3 kpl sosionomi AMK
- sairaanhoitaja, ratkaisukeskeinen nuorisoterapeutti, IPC-terapeutti
- yhteisöpedagogi AMK, Nepsyvalmentaja
- lähihoitaja

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Tolokun Oy:ssä pyritään siihen, että asiakkaalla on pysyvä omatyöntekijä. Sairas- ym tapauksissa pyrimme sijaistamaan vakiohenkilökunnallamme.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Avohuollon asiakasmäärä rajataan niin, että työntekijöiden riittävyys ja jaksaminen pystytään takaamaan.

##### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstöä rekrytoidaan tarvittaessa, ensisijaisesti pyrimme työllistämään yrittäjät. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota tarkoituksenmukaiseen koulutukseen ja Tolokun Oy:n arvojen mukaiseen työotteeseen. Arvostamme moniammatillista osaamista ja vahvaa kokemusta lastensuojelun tai lasten kanssa työskentelyn parista.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Kaikilta asiakastyötä tekeviltä tarkistetaan rikosrekisteriote. Tuki- ja sijaisperheiden osalta tarkistetaan lisäksi hyvinvointialueelta, ettei perhe ole heidän puolestaan esteellinen toimimaan sijaisperheenä.

##### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Tolokun Oy:n henkilöstö on tarkoitus pitää pienenä ja vakiintuneena, eikä opiskelijoita ole tässä vaiheessa tarkoitus ottaa. Omavalvonnan toteuttaminen ja työntekijöiden perehdytys

tehdään työpaikkakokouksissa ja tarvittaessa sovittu muuten. Jos asiakkaan työntekijä joudutaan vaihtamaan, pyritään vaihto tekemään saattaen niin, että asiakastapaamisessa ovat mukana sekä uusi että vanha työntekijä.

Tolokun Oy:llä on perehdyttämissuunnitelma uusien työntekijöiden tueksi.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Jos henkilökuntaan kuuluva havaitsee epäkohdan Tolokun Oy:n toiminnassa, hän on yhteydessä suoraan toimitusjohtajaan. Ilmoitus käsitellään Tolokun Oy:n hallituksessa mahdollisimman pian. Jos havaitsemme epäkohdan asiakkaan palveluissa yleisemmin (esim terveydenhoidon palveluihin pääsy) olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään ja autamme asiakasta ja/tai hänen huoltajiaan tekemään asiasta muistutuksen tai kantelun.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kannustamme henkilökuntaamme kouluttautumaan sekä ilmaisissa että maksullisissa sosiaalialan koulutuksissa. Osallistumme vuosittain ainakin yhden työntekijämme pidemmän, maksullisen koulutuksen kustannuksiin. Lisäksi osallistumme mahdollisuuksien mukaan eri hankkeiden, koulutuksenjärjestäjien ja AVI:n järjestämiin koulutuksiin. Lisäksi koulutamme itse ja ostamme tarpeelliseksi katsomiemme koulutuksia sijaisperheille.

#### 4.4.2 Toimitilat

Asiakastyötä tehdään asiakkaan kodissa ja yleisillä paikoilla. Omia toimitiloja ei tähän tarkoitukseen ole. Tolokun postiosoite on Niittytie 32, ja siellä sijaitsevassa toimistohuoneessa sijaitsee yrityksen arkisto. Perhehoito tehdään perhehoitajan yksityiskodissa.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Ei koske Tolokun Oy:tä.

#### 4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Ei koske Tolokun Oy:tä

### 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tolokun Oy:llä on käytössä tietosuojattu turvallinen sähköinen asiakkuudenhallintajärjestelmä (Nappula). Paperiset dokumentit säilytetään lukitussa kaapissa vastuuhenkilön asunnon lukitussa toimistohuoneessa. Asiakkaiden kirjaukset luovutetaan palvelun tilaajalle ja

pyydettyä asiakkaalle. Asiakkuuden päättyessä asiakkaan dokumentit tulostetaan ulos ja luovutetaan palvelun tilaajalle ennen asiakkuuden sulkemista. Kun asiakkuus suljetaan, Tolokun Oy:lle ei jää asiakasta koskevia kirjauksia.

Asiakirjojen luovuttamisesta päättää palvelun tilaaja, Tolokun Oy ei luovuta asiakirjoja muutoin kun tilaajan pyynnöstä.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilöstön kanssa käydään läpi henkilötietojen käsittelyä ja tietoturvaa läpi perehdyttäessä ja työpaikkakokouksissa tarvittaessa. Uudet työntekijät allekirjoittavat salassapitositoumuksen aloittaessaan työsuhteen.

c) Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tolokun Oy:n tietosuojaseloste on nähtävillä nettisivuillamme [www.tolokun.fi](http://www.tolokun.fi)

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimitusjohtaja Senni Laine p. 0447665702

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Tolokun Oy:n varautumissuunnitelma on tämän suunnitelman liitteenä.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

8.4.2024 li

Allekirjoitus

Senni Laine, toimitusjohtaja