

Omavalvontaohjelma



1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	5
1.1 Organisaatio	6
1.2 Palvelustrategia	8
1.3 Johtaminen	8
1.4 Henkilöstö	9
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	10
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus	11
3.1 Saatavuus	11
3.2 Jatkuvuus	12
3.3 Turvallisuus ja laatu	13
3.4 Yhdenvertaisuus	15
3.5 Asiakaspalaute	16
3.6 Tietoturvasuunnitelma	17
3.7 Riskienhallintasuunnitelma	17
4. Havaittujen puutteiden korjaaminen	18
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	19

TUKIPERHE.fi

Tämä omavalvontaohjelma perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) kuvaten, miten Tukiperhe.fi Oy:n palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskettavat koko henkilöstöä. Tukiperhe.fi Oy:n toimintayksiköillä on erikseen laaditut omavalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan omavalvonnan toteutumista yksikkökohtaisesti.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40 § Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonta, määrittelee yksityisen sosiaalipalvelualan palveluntuottajan vastuusta järjestää omavalvontaa seuraavalla tavalla: hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1. momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja

TUKIPERHE.fi

terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta. Tukiperhe.fi Oy:n omavalvontaohjelma on laadittu lain osoittamalla tavalla. Omavalvontaohjelmaa päivitetään omavalvonnassa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuvien muutoksien yhteydessä.

Sosiaalihuollon tehtävien ja palvelujen omavalvonta on osa palvelutoimintamme järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta on hyvinvointialueen ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää

TUKIPERHE.fi

järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden tehtävien varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Tukiperhe.fi Oy:n omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

TUKIPERHE.fi

Tukiperhe.fi sitoutuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

- 1) noudattamalla julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia;
- 2) noudattamalla palvelujen tuottamista koskevaa sopimusta;
- 3) noudattamalla hyvinvointialueen järjestämisvastuunsa nojalla yksityiselle palveluntuottajalle antamia ohjeita;
- 4) varmistamalla 19 §:ssä mainittujen hallinnon yleislakien noudattamisen tuottamissaan palveluissa; ja
- 5) noudattamalla 10 §:ssä tarkoitettuja hyvinvointialueen määrittelemiä palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja ja toimimalla integraation toteutumisen edellyttämässä yhteistyössä hyvinvointialueen ja muiden palveluntuottajien kanssa.

1.1 Organisaatio

Tukiperhe.fi Oy on vuonna 2018 perustettu sosiaalihuollon ja lastensuojelun avohuollon palveluita tuottava organisaatio, joka muodostuu viidestä eri palveluyksiköstä. Palveluja tuotetaan tällä hetkellä Helsingin, Vantaa-Keravan, Länsi- ja Itä-Uudenmaan, Varsinais-Suomen, Keski-Suomen, Pohjois-Savon, Pohjois-Karjalan, Etelä-Savon, Pirkanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueilla. Valmiudet palveluiden tuottamiseen ovat lisäksi: Satakunnan, Keski-Uudenmaan, Päijät-Hämeen ja Lapin alueilla. Henkilökuntaa organisaatiossa tällä

TUKIPERHE.fi

hetkellä on n. 50 ja lisäksi toimintaa toteuttaa n. 50 ammatillista tukiperhettä.

Tukiperhe.fi Oy:n vuoden 2024 tilintarkastuksessa on todettu, että tunnuslukujen valossa yhtiön maksuvalmius ja vakavaraisuus ovat hyvää tasoa omavaraisuusasteen ollessa 42,0 %. Yhtiön oma pääoma täyttää osakeyhtiölain vaatimukset. Hallituksen esitys tuloksen käsittelystä on osakeyhtiölain (624/2006) mukainen.

Tukiperhe.fi Oy:n toimintaa ohjaavat lait ja muut säädökset sekä tehdyt palvelusopimukset ja viranomaisohjeet. Tukiperhe.fi Oy tuntee toimintaa ja tehtäviä koskevan sääntelyn ja seuraa sen muutoksia. Tukiperhe.fi Oy huolehtii, että henkilöstö tuntee toiminnan ja oman työnsä kannalta keskeiset säädökset.

Tukiperhe.fi Oy:n palvelutoimintaan kuuluvat: sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja lastensuojelulain (13.4.2007/417) mukaiset tukitoimet, kuten ammatillinen tukihenkilötoiminta, ammatillinen tukihenkilötoiminta vammaistyössä, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, tehostettu perhetyö ja ammatillinen tukiperhetoiminta sekä kotipalvelu. Lisäksi palveluvalikoimaan kuuluvat lakiin lasten huollosta ja tapaamisoikeudesta (626/2022) perustuvat valvotut ja tuetut

TUKIPERHE.fi

tapaamiset. Muita palvelumuotoja ovat lisäksi Nuotti-valmennus ja neuropsykiatrinen valmennus.

1.2 Palvelustrategia

Omavalvonnalla seurataan palveluntuottajalle osoitettujen palveluiden toteutumista sekä pitkän aikavälin asiakastyytyväisyyttä, johtamista sekä palvelujen saatavuutta palveluntuottajan kautta eri aikoina.

1.3 Johtaminen

Tukiperhe.fi Oy johtoon kuuluvat toimitusjohtaja, palvelujohtaja sekä alueelliset palvelupäälliköt sekä tukiperhepalveluiden tiimivetäjä. Sosiaalihuollon palvelutoiminnan avainhenkilöt muodostavat palvelutoiminnan johtoryhmän.

Palvelutoiminnan vastuuhenkilöt varmistavat, että lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) ja lakiin yksityisestä sosiaalipalvelusta (922/2021) säädettyjen vaatimusten ja sopimusvelvoitteiden täyttymisen yksityisen palveluntuottajan toiminnassa käytännön tasolla.

1.4 Henkilöstö

Tukiperhe.fi sitoutuu siihen, että lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) määritetyt edellytykset ja velvollisuudet täyttyvät henkilöstön rekrytoinnissa ja sijoittumisessa eri tehtäviin. Henkilöstön valinnassa Tukiperhe.fi noudattaa puitesopimuksiin kirjattuja pätevyysvaatimuksia koulutuksen, työkokemuksen ja soveltuvuuden osalta. Tukiperhe.fi Oy ei poikkea puitesopimuksissa esitetyistä ehdoista. Tukiperhe.fi Oy:llä on riittävä määrä palvelun vastuuhenkilöitä toiminnan laajuuteen peilaten. Vastuuhenkilöt on valittu tehtävien vaativuuden, osaamisen ja työkokemuksen mukaan ja tämä varmistaa laadukkaan esihenkilötyön toteutumisen.

Vastuuhenkilöt ovat tehtäviinsä valittaessa hyväksytetty Valvirassa sekä vastuualueet ovat Valviran rekisteröintiin perustuvat. Palveluista vastaavien esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää jokainen työntekijä Tukiperhe.fi Oy:n palvelutoimintaan, arvoihin, strategiaan ja toimintasuunnitelmiin. Lisäksi esihenkilö varmistaa, että työntekijät tietävät tehtävänsä ja tavoitteensa. Esihenkilö käy tavoite- ja hyvinvointikeskustelun jokaisen työntekijän tai työryhmän kanssa vähintään kerran vuodessa. Lisäksi esihenkilö huolehtii siitä, että jokaisen toteutettavan työmuodon tehtävänkuvat käydään läpi vuosittain. Yleisperehdytys ja tehtäväkohtainen perehdytys alkavat heti työsuhteen alkaessa. Esihenkilö ja työntekijä ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytyksessä halutaan painottaa perustehtävän

tuntemusta ja esihenkilö vastaa omalla vastuualueellaan työntekijöiden osaamisesta ja sen tavoitteellisesta, pitkäjänteisestä kehittämisestä.

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Tukiperhe.fi Oy tuottaa sosiaalihuollon palveluita hyvinvointialueille. Tukiperhe.fi Oy:n tuottamista palveluista laaditaan aina kirjallinen sopimus. Puitesopimukset ovat Tukiperhe.fi Oy:n nimissä allekirjoitettu ja kuten edustamisoikeudesta organisaatiossa on päätetty ja kaupparekisteritiedoista ilmenee. Puitesopimuksen sisällön tuntemisesta ja sopimuksien edellytysten huolehtimisesta vastaavat palvelujohtaja sekä alueelliset palvelupäälliköt.

Sopimuksen voimassaolon aikaisen palvelun toteutuminen sopimuksenmukaisesti kuuluu palvelujohtajan, palvelupäälliköiden tukiperheiden tiiminvetäjän vastuulle. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu yksilöllinen palvelusuunnitelma palvelun alkaessa. Lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) perustuen toteutuneesta palvelusta tehdään kirjaukset, joista raportoidaan kuukausittain tai sopimuksen sopimusehtojen mukaisesti ja sovitussa aikataulussa tilaaja-asiakkaalle.

Palvelun tuottamisen sisällöstä Tukiperhe.fi Oy tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa, ja palveluntarvetta arvioidessa pitäydytään

TUKIPERHE.fi

siinä, että esitetään oma näkemys palvelun vastaavuudesta asiakkaan tarpeisiin sekä palveluntuottajan näkemys mahdollisesta tuentarpeesta jatkossa, esittämättä kuitenkaan mahdollisia uusia palveluntuottajia tai vältetään esittämästä ajatuksia uusista palvelumuodoista, ellei joko ostaja- tai käyttäjäasiakas niistä erikseen kysy. Omavalvonnalla myös varmistetaan, että asiakkaidemme perusoikeudet ja oikeusturva säilyvät.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus

Tukiperhe.fi Oy varmistaa omavalvonnassaan erityisesti asiakkaiden yhdenvertaisuuden, palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun. Palveluita toteutetaan noudattaen lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä kunkin hyvinvointialueen tai yksittäisen asiakkaan kanssa solmittua sopimusta. Asiakkaiden palvelun saatavuus, laatu, turvallisuus ja jatkuvuus ovat huomioitu sopimuksissa tilaajien kanssa.

3.1 Saatavuus

Tukiperhe.fi Oy sitoutuu järjestämään palveluita kaikilla sopimusalueillaan, mikäli palveluille on tarve. Tukiperhe.fi Oy on avoin myös erilaisille suoraostosopimuksille sekä tukemaan toiminnallaan hyvinvointialueen palveluiden järjestämistä.

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltavat ja toteutettavat sosiaalihuollon palvelut ovat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisia, kuin asiakkaiden tarve edellyttää.

(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4 §, STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus, THL: Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut).

Omavalvonnalla varmistetaan, että palveluitamme seurataan yhdenvertaisin perustein.

3.2 Jatkuvuus

Tukiperhe.fi Oy on sitoutunut puitesopimuksen mukaisesti tarjoamaan palveluita ja takaamaan palveluiden saatavuuden, jatkuvuuden sekä laadun, mikäli toiminnan toteuttamisessa ei ole esteitä tai muita seikkoja, jotka estävän palvelutoiminnan toteuttamisen. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat, että palvelutapahtumat ovat sujuvia. Tukiperhe.fi Oy:n organisaation tahtotilana on yhteiskuntavastuullinen kestävä kehityksen palvelutoiminta, jossa lähtökohtana on asiakkaan etu.

Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakasta koskeva tieto siirtyy katkeamatta palveluntarjoajalta hyvinvointialueelle

hyvinvointialueen toivomassa muodossa (sähköinen tiedonsiirto/paperikopiot jne.).

Valmius - ja jatkuvuudenhallintasuunnittelun tavoitteena on varautua erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, joissa arjen toiminta häiriintyy ja joudutaan toimimaan normaalista poikkeavalla tavalla palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden turvaamiseksi. Tavoitteena on varmistaa toiminnan kannalta kriittinen infrastruktuuri, johon kuuluvat organisaation ja toiminnan jatkuvuudelle välttämättöminä edellytyksinä olevat palvelutoimintaan liittyvät toiminnot. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla luodaan lisäksi edellytykset organisaation kriisijohtamiselle sekä pyritään täyttämään lainsäädännöstä ja sopimuksista johtuvat velvoitteet.

3.3 Turvallisuus ja laatu

Tukiperhe.fi Oy:n toiminnassa toteutetaan riskienarvioinnit kaksi kertaa vuodessa osana turvallisen palvelutoiminnan toteuttamista.

Riskejä tunnistetaan riskienhallintajärjestelmän avulla. Riskejä arvioidaan eri tasoilla: tiimit arvioivat omasta näkökulmastaan esiin nousevat strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit ja määrittelevät hallintakeinot. Alueelliset tiimit arvioivat operatiiviset riskit (kokonaisvaltainen riskienhallinta) ja määrittelevät hallintakeinot. Eri

TUKIPERHE.fi

alueilla suunnitellaan toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt, joilla pyritään ennaltaehkäisemään tai vähentämään riskien toteutumista. Riskien arvioinnin pohjalta nostetaan seurattavia kehittämistavoitteita toimintasuunnitelmaa

Omavalvontasuunnitelma ja -ohjelma ovat lupaus palveluiden laadusta, turvallisuudesta ja asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta. Tukiperhe.fi Oy:n palveluksessa toimii kaksi sisäistä auditoijaa, jotka kehitettävät palveluiden laatua, asiakasturvallisuutta, työntekijöiden työn hallintaa sekä työturvallisuutta. Sisäisillä auditoinneilla varmistetaan laadunhallintajärjestelmää koskevien kriteerien mukainen toiminta. Tukiperhe.fi Oy:n luomat laatukriteerit pohjautuvat palveluja ohjaaviin säädöksiin, viranomaisten ohjeisiin ja suosituksiin, alan eettisiin ohjeisiin ja yrityksen ja sen palvelutoiminnan arvoihin. Tukiperhe.fi on yhteiskuntavastuullinen, luotettava ja asiakaskeskeinen toimija.

Omavalvontasuunnitelma on koko henkilöstömme työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua päivittäisessä työssä.

Tukiperhe.fi Oy:n omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ennakoivat ja korjaavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta:

- menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi
- toimintatapa, kun palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua
- epäkohtailmoituksen tekeminen ja käsittely
- kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaamisen varmistaminen

3.4 Yhdenvertaisuus

Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisessa toiminnassa sekä työelämässä, erityisesti palkkauksesta ja muista palvelussuhteen ehdoista määrättäessä, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään. Tukiperhe.fi Oy noudattaa toiminnassaan lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistusta sekä tilaajien kanssa solmimiaan, asiakkaiden palveluita koskevia sopimuksia.

TUKIPERHE.fi

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia. Yksilöllisesti suunnitellun arjen tuen tarkoituksena on edistää asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Henkilöstön on taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa antaessaan hänelle tukea.

Tukiperhe.fi Oy:n toiminnassa noudatetaan yhdenvertaisuuden toteutumista. Lisäksi toiminnan perustana on, ettei organisaatio käytä julkista valtaa.

Tukiperhe.fi Oy:n yksi arvoista on osallisuus. Osallisuus merkitsee vaikuttamista ja osallistumista. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihinsa. Asiakasta tuetaan ja autetaan hänen oman elämänsä edistämisessä ja vahvistetaan osallisuutta palveluntarjoamisen kaikissa vaiheissa.

3.5 Asiakaspalaute

Tukiperhe.fi Oy kerää säännöllisesti asiakas- ja henkilöstökokemuspalaute kyselyin sekä jatkuvana palautteena. Palautteen tarkoitus on toiminnan, laadun ja omavalvonnan

kehittäminen. Vuosittain tehdään asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt.

Palvelutoiminnan johto käy säännöllisesti läpi riskien arvioinnit, mittauksen tulokset ja palautteet henkilöstön kanssa. Palvelujohtaja ja palvelupäälliköt keskustelevat myös asioista ja tekevät mahdollisia kehittämistoimenpiteitä. Kehittämisessä oleellista on jatkuva parantaminen. Kaikki kerätty palaute ja mittareilla hankittu tieto ovat pohja toiminnan analysoinnille. Analyysien perusteella voidaan tehdä parannusehdotuksia sekä seurata parannusehdotusten toimeenpanoa

3.6 Tietoturvasuunnitelma

Tukiperhe.fi Oy:n tietoturvasuunnitelma kuvaa yrityksen toimintaympäristön sekä suojattavat tiedot ja omaisuuden. Yrityksen tietoturvapolitiikka on hoidettu lain määräämällä tavalla ja henkilökunta on tähän koulutettu. Henkilökuntaa on ohjeistettu olemaan yhteydessä esihenkilöön heti, mikäli havaitsee poikkeamia tietojärjestelmissä tai ohjelmistoissa.

3.7 Riskienhallintasuunnitelma

Riskinarviointia tehdään päivittäin organisaation eri tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti ja kaksi kertaa vuodessa tehdään riskien arviointi yhdessä henkilöstön kanssa.

TUKIPERHE.fi

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa kehittämistä, ja johto sekä esihenkilöt yhdessä päättävät, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitkä vaativat toimenpiteitä riskien poistamiseksi tai alentamiseksi.

Riskit on kuvattu tarkasti jokaisen alueen omassa omavalvontasuunnitelmassa.

Yrityksellä on käytössä myös anonyymi whistle blowing –kanava, jonka kautta meihin voi olla nimettömästi yhteydessä havaitsemastaan epäkohdasta.

4. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Tukiperhe.fi Oy on sitoutunut toimimaan dynaamisesti, mikäli puutteita ilmenee tai toiminnasta reklamoidaan. Havaittuun epäkohtaan puututaan välittömästi ja tarvittavat toimenpiteet tehdään viipymättä.

Asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyviä haittatapahtumia ja läheltä piti – tapahtumista kirjataan sähköinen ilmoitus. Palvelujohtaja/palvelupäälliköt käsittelevät tapahtumat yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnittelevat korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Tuotetun tiedon avulla tunnistetaan tapahtumiin vaikuttaneet juurisyyt. Syiden analysoinnin perusteella suoritetaan kehittämistoimenpiteitä.

TUKIPERHE.fi

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun tai sellaiseen uhkaan, ja ilmoittaa siitä esihenkilölleen tai toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitukset käydään läpi yksikössä ja johdossa ja niiden perustella tehdään tarvittavat toimenpiteet. Ammattihenkilöitä koskee lisäksi ilmoittamisvelvollisuus lastensuojelun tarpeesta, epäkohdat Valviraan, ilmoitusvelvollisuus palaturvallisuuden vaarantumisesta.

Palvelupäälliköt/palvelujohtaja reagoivat välittömästi kirjallisiin ja suullisiin asiakas- ja yhteistyökumppaneiden palautteisiin. Kaikista palautteista, käsittelystä ja niistä seuranneista toimenpiteistä raportoidaan toimialueen kuukausiseurantaan.

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Tukiperhe.fi Oy:n omavalvontaohjelma sekä suunnitelmat ovat nähtävillä toiminta-alueiden toimipisteillä. Jatkossa omavalvontasuunnitelmat ovat tulossa nähtäväksi myös Tukiperhe.fi kotisivuille. Korjaavista toimenpiteistä, vastineista ja vastatuista palautteista sähköisesti tallennetut dokumentit ja ovat julkaistavissa tarpeen mukaan. Omavalvonnan seurannasta Tukiperhe.fi julkaisee neljä kertaa vuodessa seurantaraportit alueittain, jotka on nähtävissä verkkosivuilla.

Päivitetty 6.1.2026

