

Tukiperhe.fi Oy Omavalvonnan seurantaraportti

Tukiperhe.fi/ Varha, 4/2025

	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Valvonta- ja tarkastuskäynti 23.10.2025. Vastuutyöntekijöiltä Varhassa saatu runsaasti positiivista palautetta tuottamiemme palveluiden laadusta ja vaikuttavuudesta, työntekijöiden osaamisesta ja kokemuksesta sekä raportoinnin ajantasaisuudesta.	Omavalvonnan raportoinnin seurannan julkaisu. Suunnitelmassa tarkempaa kuvausta organisaation käytännöistä omavalvonnan osalta.	Palvelupäällikkö ja palvelujohtaja käsittelevät viipymättä. Julkaisut 2026 vuoden alussa.
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, lopettaneiden työntekijöiden määrä:	Ei poikkeamia. Ei lopettaneita työntekijöitä, Nykyinen henkilöstöressurssilla pystytään vastaamaan tarpeeseen hyvin. Sitoutunut henkilöstö. Työsuhteet pitkäkestoisia.	Ei suunnitelmia henkilöstön osalta Varhan alueella.	Palvelupäällikkö ja palvelujohtaja
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset:	Sähköposti viestinnässä todettu tietoturvapojkeama. Salattuna lähetettyjen sähköpostien tekstiosuudet muokkaantuneet epäselväksi tekstiksi.	Tapahtunutta käsitelty Varhan työntekijän kanssa, joka tiedottanut asiasta eteenpäin Varhan organisaatiossa poikkeamasta heidän turvapostissaan.	Palvelupäällikkö ja palvelujohtaja.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö	Palveluiden saatavuus vakiintunut ja toteutuu.		Palvelupäällikkö ja palvelujohtaja
Asiakkaan asema ja oikeudet asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyys kyselyn vastaukset: Olen saanut asiallista kohtelua: täysin samaa mieltä 87,8 %, osittain samaa mieltä 12,2 %. Saamani palvelu on vastannut tarpeitani täysin samaa mieltä 58,5 %, osittain samaa mieltä 36,6 %, osittain eri mieltä 4,9%. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa: täysin samaa mieltä 78%, osittain samaa mieltä 22%. Saamani palvelu on parantanut perheemme elämäntilannetta: täysin samaa mieltä 65,9%, osittain samaa mieltä 22%, muita vastauksia 12,1%. Tilanteessamme on tapahtunut muutosta: täysin samaa mieltä 51,6%, osittain samaa mieltä 26.8%, ei samaa eikä eri mieltä 12,2%, eri mieltä 9,4%. Olen saanut tukea, apua ja ohjausta muutokseen: täysin samaa mieltä 75,6%, osittain	Vuoden 2026 toimintasuunnitelmaan asetettu tavoitteeksi kehittää asiakkaan kokemusta työntekijän paneutumisesta asiakkaan tilanteeseen sekä vahvistaa kokemusta saaman palvelun vaikutuksesta asiakkaan elämäntilanteeseen.	Perheohjaajat toteuttaneet kyselyn, palvelupäälliköt ja palvelujohtaja vastaavat saatujen palautteiden käsittelystä ja toimenpiteistä tavoitteisiin peilaten.

TUKIPERHE.fi

Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	samaa mieltä 17,1%, ei samaa eikä eri mieltä 7,3%. Työntekijä esittää asiat ymmärrettävällä tavalla: täysin samaa mieltä 82,9%, osittain samaa mieltä 14,6%, ei samaa eikä eri mieltä 2,5%. Työntekijällä on riittävästi aikaa paneutua asiani käsittelyyn. täysin samaa mieltä 73,2%, osittain samaa mieltä 12,2%, ei samaa eikä eri mieltä 7,3%, osittain eri mieltä 7,3%.		
	Sähköposti viestinnässä todettu tietoturvapoikkeama. Varhan turvapostin kautta salattuna lähetettyjen sähköpostien tekstiosuudet muokkaantuneet epäselväksi tekstiksi.	Tapahtunut käsitelty Varhan työntekijän kanssa, joka tiedottanut asiasta eteenpäin Varhan organisaation tietoturvan vastuuhenkilöille.	Palvelupäälliköt käsitellyt asian Varhan työntekijän kanssa.