

# TUKIPERHE.fi



## Omaavallonta- suunnitelma

2026

Pohde

## SISÄLTÖ

1 – PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2 Toimintayksikkö.....	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
<b>Toiminta-ajatus.....</b>	<b>3</b>
<b>Arvot ja toimintaperiaatteet.....</b>	<b>3</b>
Tärkeimpiä arvojamme ovat.....	4
1.4 Päiväys.....	7
2 – OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO.....	9
3. PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT .....	9
3.1 Palveluiden saatavuuden varmistaminen.....	10
3.2 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen .....	10
3.3 Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	12
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....	20
<b>Asiakkaan oikeusturva .....</b>	<b>21</b>
<b>Sosiaaliasiaavastaavien yhteystiedot palvelutoiminnan alueilla .....</b>	<b>22</b>
4 – HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN .....	24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	24
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	26
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	27
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	27
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	29

## 1 – PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja: Tukiperhe.fi oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2915723-9

SOTERI-rekisteröintinumero: OID-tunnus

1.2.246.10.29157239.10.11

### 1.2 Toimintayksikkö

Tukiperhe.fi Pohjanmaa

Pehkolankuja 8, 90440 Kempele

### TOIMINTAYKSIKÖN YHTEYSTIEDOT

Pehkolankuja 8, 90440 Kempele

### TOIMINTAYKSIKÖN VASTUUHENKILÖ

Milla Vistiaho

050 5455840

[milla.vistiaho@tukiperhe.fi](mailto:milla.vistiaho@tukiperhe.fi)

Kaija Lappalainen

040 8329301

[kaija.lappalainen@tukiperhe.fi](mailto:kaija.lappalainen@tukiperhe.fi)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Rekisteröidyt palvelut

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut= Tukiperhe ja tukihenkilötoiminta

Perhetyö = shi-perhetyö ja lastensuojelun tehostettu perhetyö

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista tukea= Jälkihuollon/nuoren itsenäistymisen tuki/tuettu asuminen

Kotipalvelu = Lapsiperheiden kotipalvelu

Vammaisten henkilöiden erityinen tuki/apu = henkilökohtainen avustaja -palvelu/avustaja kotiin -palvelu

Perheoikeudelliset palvelut = valvotut- ja tuetut tapaamiset

Avoperhekuntoutus

### Toiminta-ajatus

Tukiperhe.fi Oy tarjoaa avohuollon tukipalveluita sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaille. Toimintamme tavoitteena on tukea asiakkaita niin, että rauhallinen koti ja yhdessäolo on mahdollista. Palvelukokonaisuuksiamme ovat sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukiperhepalvelu, ammatillinen tukihenkilötoiminta, kehitysvammaisten henkilökohtainen tuki ja apu, neuropsykiatrinen valmennus, Nuotti-valmennus sekä kotipalvelu.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminnan perustana on avoin vuorovaikutus asiakkaiden ja heidän verkostojensa kanssa. Yhteydenpito on tiivistä, avointa, oikea-aikaista ja tasa-arvoista. Perheen ja nuoren itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja otetaan huomioon palvelua järjestäessä.

Tärkeimpiä arvojamme ovat

- Luottamus
- Voimavarat
- Osallisuus

Työskentelymme lähtökohtana on luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen voidaksemme työskennellä yhteistä päämäärää kohden avoimesti ja turvallisessa ilmapiirissä. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakasta ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistetään asiakkaan osallisuutta. Toimintamme perustuu ajatukseen, että jokainen on oman elämänsä aktiivinen toimija. Työntekijän tulee kertoa asiakkaalle eri mahdollisuuksista ja niiden vaikutuksista perheen elämään sekä antaa asiakkaan itse tehdä omat päätöksensä. Työskentely etenee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa yhteistyössä määriteltyjen tavoitteiden ja tarpeiden kautta.

Toiminta-ajatuksenamme on ratkaisukeskeinen viitekehyksen kautta hakea ratkaisujen asiakkaan olemassa olevia vahvuuksia ja voimavaroja esiin nostaa ja vahvistaa. Yhdessä etsimme perheen ja perheenjäsenten vahvuudet, joita perhe oppii hyödyntämään. Perhe tulee huomioida kokonaisvaltaisesti eri perheenjäseniä kuunnellen.

**Työskentelyssämme keskeisimpiä osa-alueita ovat:**

- Turvallisen kasvu ympäristön vahvistaminen ja tukeminen
- Perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen ja ohjaus
- Kodin yhteistoimijuuden vahvistaminen
- Arjenhallintataitojen ohjaaminen
- Kasvatuksessa ohjaaminen
- Lapsen ja nuoren koulunkäynnin tukeminen
- Lapsen, nuoren ja perheen aktivoiminen

Jokainen työskentely tapahtuu yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkuudesta vastaavan sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa aloitustapaamisessa. Työntekijä laatii palvelusuunnitelman työskentelyn tavoitteista ja toteutuksesta ja raportoi työskentelyn etenemisestä kuukausittain sosiaalityöntekijälle.

## Tuotettavat palvelut

Tukiperhe.fi Oy tuottaa sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain ja vammaispalvelulain mukaisia palveluita asiakkaiden kotona ja lähiympäristössä. Asiakkaita ovat lapset, perheet sekä erityistä/ henkilökohtaista tukea ja apua tarvitsevat henkilöt. Tukiperhe.fi tuottaa kaikki palvelut omana palvelutuotantonaan, alihankinta ei kuulu toimintatapoihin.

Palvelut tuotetaan hyvinvointialueiden kilpailutettujen puitesopimusten mukaisesti sekä suorahankintana. Palveluita tuotetaan Helsingin, Vantaan ja Keravan, Länsi-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueilla.

**Perhetyö** (shl 18§) on asiakasperheensä hyvinvoinnin suunnitelmallista ja tavoitteellista tukemista. Perhetyön tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen parantaminen. Perhetyötä tehdään perheen kotona ja se voi sisältää esimerkiksi keskusteluapua ja tukea arjen eri toiminnoissa. Perhetyö on psykososiaalisen tuen ja konkreettisen mallintamisen yhdistelmä, jossa keskeistä on aina lapsen edun turvaaminen.

**Tehostettu perhetyö** on lastensuojelun avohuollon (36§) suunnitelmallinen, tavoitteellinen ja intensiivinen tukimuoto, jota tarjotaan silloin kun lapsen, huolenpito, kasvu, kehitys tai turvallisuus on vaarantunut. Tehostettua perhetyötä toteutetaan monialaisena, perustuen perheen yksilölliseen tuen tarpeeseen. Tehostetun perhetyön aloittamisesta, jakson pituudesta, seurannasta ja arvioinnista sovitaan asiakaskohtaisesti.

**Ammatillinen tukihenkilötoiminta** (28§) on lapsen tai nuoren kanssa tehtävää suunnitelmallista ja tavoitteellista ammatillista tukityötä, joka koostuu ohjauksellisista keskusteluista, luovista ja toiminnallisista tapaamisista sekä tuesta erilaisille asiointikäynneille. Tukihenkilötyö tapahtuu pääosin lapsen/nuoren omassa elinympäristössä. Toiminnan tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen/nuoren myönteistä kehitystä sekä vahvistaa ja ylläpitää vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia.

**Nuorten jälkihuollon (76§) itsenäistymiseen tarjottava tuki** on tiivis tukimuoto, jota tarjotaan nuorille, jotta he voisivat selviytyä itsenäisesti omassa kodissaan. Työskentelyn tavoitteena on edistää nuoren itsenäistä toimijuutta, elämänhallintaa ja omatoimisuutta. Nuoren elämään kuuluvan verkoston kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Tuen ja ohjauksen määrä määritellään yksilöllisesti nuoren tuen tarpeesta lähtöisin.

**Tukiperhetoiminta/Ammatillinen tukiperhetoiminta (28§)** on kaikille ennalta ehkäisevää lastensuojelutyötä ja sitä toteutetaan osana lastensuojelun avohuollon tukea niille lapsille ja perheille, joilla on lastensuojelun tai sosiaalihuollon asiakkuus. Ammatillisen tukiperheen tuella voidaan vaikuttaa lapsen/nuoren hyvinvointiin sekä vahvistaa vanhempien jaksamista. Tukiperheet ovat tukena kaikenlaisissa elämäntilanteissa, jolloin lapset/nuoret vierailevat tukiperheessä yhdessä sovittuja ajanjaksoja. Tukiperheen kautta vanhemmat saavat toimintamalleja perheen arkeen sekä tukea omaan jaksamiseensa.

**Lapsiperheiden kotipalvelu** on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 18 a §) mukaista sosiaalipalvelua. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

**Kehitysvammaisten henkilökohtainen tuki ja apu** on vammaispalvelulain 9 § mukaista tukea kuten:

1. toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua niissä (tavanomaisen elämän) asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään
2. itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle
3. palvelu, jota tulee myöntää vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle vaikeavammaiselle henkilölle

## **Valvotut- ja tuetut tapaamiset**

Valvotut ja tuetut tapaamiset (27§) on palvelumuoto lapsen ja hänen biologisten vanhempiensa tapaaminen joko tuetusti, valvotusti tai valvotuin siirroin. Palvelumuoto tarvitsee aina

joko lastenvalvojan tai käräjäoikeudellisen päätöksen. Tapaamiset tapahtuvat joko meidän tiloissamme tai asiasta hoitavan sosiaalityöntekijän päätöksellä vanhemman kotona tai tarvittaessa sijaishuoltolaitoksessa- tai paikassa. Palvelumuodon tavoitteena on taata lapselle turvallinen mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa oman biologisen vanhemman kanssa. Tapaamiset tapahtuvat mahdollisemman kodinomaisessa ympäristössä, jossa on mahdollisuus tehdä yhdessä lapselle mielekästä asioita joko tuetusti valvojan ja vanhemman kanssa tai valvotusti. Tuetuissa siirroissa valvojalla on mahdollisuus tarvittaessa kuljettaa tai tavata sovitussa turvallisessa paikassa.

**Avoperhekuntoutus** on lastensuojelulain (417/2007) mukainen avohuollon intensiivinen tukitoimi, jonka tarkoituksena on tukea lapsen kehitystä ja vanhempien kasvatuskäytäntöä.

Avoperhekuntoutus perustuu perheen ja sosiaalityöntekijän yhdessä tekemään asiakassuunnitelmaan. Kuntoutuksen tavoitteet sovitaan yhdessä perheen, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Perhekuntoutus on luonteeltaan tiivistä perhetyötä, ohjausta ja neuvontaa, joka tapahtuu perheen kotona ja lähiympäristössä.

## 1.4 Päiväys

Laadittu 17.11.2024, versio 1

Päivitetty 14.4.2025 versio 2

Päivitetty 10.11.2025 versio 3

Päivitetty 26.2.2026 versio 4

Päivitetty 31.3.2026 versio 5



## 2 – OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO

Tukiperhe.fi Oy:n omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön sekä palvelutoiminnan johdon toteuttamana. Omavalvontasuunnitelma löytyy organisaation eri toimipisteistä ja sähköisesti verkkosivuilta sekä organisaation omavalvonnan Teams-kansiosta. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, ja lisäksi vähintään 3 kertaa vuodessa (huhtikuu, elokuu, joulukuu). Omavalvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan palveluissa, niiden laadussa sekä asiakasturvallisuudessa havaitut ja tapahtuvat muutokset.

Tukiperhe.fi palvelutoimintaa johtaa palvelujohtaja Milla Vistiaho sekä alueelliset palvelupäälliköt Jarkko Ahonen ja Kaija Lappalainen ja tukiperheiden tiiminvetäjä Sanna Nyström.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat palvelujohtaja ja palvelupäälliköt. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään palvelutoiminnan johtoryhmässä. Omavalvonnan päivittämisestä vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

Palvelujohtaja Milla Vistiaho, [milla.vistiaho@tukiperhe.fi](mailto:milla.vistiaho@tukiperhe.fi)

Palvelupäällikkö Jarkko Ahonen, [jarkko.ahonen@tukiperhe.fi](mailto:jarkko.ahonen@tukiperhe.fi)

Palvelupäällikkö Kaija Lappalainen [kaija.lappalainen@tukiperhe.fi](mailto:kaija.lappalainen@tukiperhe.fi)

Tukiperheiden tiiminvetäjä Sanna Nyström [sanna.nystrom@tukiperhe.fi](mailto:sanna.nystrom@tukiperhe.fi)

Palvelujohtaja, alueelliset päälliköt sekä tiiminvetäjä vastaavat tuotettujen palveluiden laadusta ja puitesopimusten mukaisten kriteerien täyttymisestä. Tuotettujen palveluiden laatua seurataan raportoinnin, asiakkuuksien johtamisen sekä prosessien ohjaamisen avulla. Palvelutoiminnan johto tuntee johtamansa alueen asiakkuudet sekä työntekijät.

## 3. PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT

## 3.1 Palveluiden saatavuuden varmistaminen

Tukiperhe.fi sitoutuu tuottamaan ja järjestämään palveluita sopimusyhteistyökumppaneiden kanssa, mikäli sopimuksen ehdot ovat toteutettavissa ja tuotettava palvelutoiminta on organisaatiolle kannattavaa. Asiakkaiden pääsy Tukiperhe.fi palveluihin ohjautuu hyvinvointialueen asiakkuusohjauksen tai suoraan sosiaalityön kautta. Suorat asiakaskyselyt ohjataan asiakkaan oman alueen sosiaalityöhön tai palvelutarpeen arviointiin.

Palveluyksikön keskeisimmät riskit

..

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tilatun palvelun erityistoiveet	Tunnistettu/vähäinen riski	Työntekijöiden tasalaatuisuus, erityisosaaminen,
Tilatun palvelun sijainti	Tunnistettu/vähäinen riski	Työntekijöiden järjestäminen eri sijainteihin
Tilatun palvelun suppeus	Tunnistettu, voi vaikuttaa palvelun järjestämisen kannattavuuteen	Varmistetaan toiminnan jatkuvuus laajalla palveluvalikolla

## 3.2 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen

Tukiperhe.fi sitoutuu varmistamaan palveluidensa jatkuvuuden. Esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijä jää pois joko määräajaksi tai pysyvästi tai tukiperhe lopettaa tukiperheenä toimimisen pyritään järjestämään uusi työntekijä/tukiperhe tilalle ja varmistamaan näin palvelun jatkuvuus. Uusi työntekijä tai tukiperhe hyväksytään palvelun tilaajalla. Mikäli palvelun tuottamiseen liittyy erityisosaamista tai erityisiä toiveita voivat ne vaikuttaa palvelun saumattomaan jatkuvuuteen. Työntekijöiden loma-aikoina tai muiden poissaolojen ajaksi varmistetaan tarvittaessa palvelun jatkuvuus sijaisjärjestelyin, mikäli tilaaja-asiakas hyväksyy sijaisjärjestelyn. Uusien tukiperheiden koulutuksessa, valmennuksessa ja ohjaamisessa pyritään sitouttamaan tukiperheeksi ryhtyvät toimintaan, inhimillistä kuitenkin voi olla, että tukiperhetoiminta keskeytyy tukiperheestä johtuvista syistä suunniteltua aiemmin, johon ei valmennuksen/koulutuksen tai palveluntuottajan tarjoaman tuen avulla pystytä vaikuttamaan.

## 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelujen järjestämisessä Tukiperhe.fi hyödyntää synergiaa eri palveluyksiköiden välillä. Esimerkiksi työntekijöiden erityosaamista voidaan hyödyntää eri palveluyksiköiden kesken. Sisäisen yhteistyön lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaan koko verkoston/palveluun kuuluvien toimijoiden kanssa. Asiakkaan antaessa luvan Tukiperhe.fi tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan tilanteen edistämiseksi asiakkaan lähiverkoston kanssa.

## 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tukiperhe.fi palveluyksiköiden valmius- jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palvelujohtaja Milla Vistiaho [milla.vistiaho@tukiperhe.fi](mailto:milla.vistiaho@tukiperhe.fi) p. 050 5455840.

Valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan yksikön varautumista poikkeustilanteisiin. Tukiperhe.fi on laatinut valmius- ja jatkuvuussuunnitelman. Asiakkaille turvataan, ettei palvelu katkea kriisitilanteessakaan. Hyvä johtaminen luo pohjan toiminnan jatkumiselle. Toimimme niin, että aina vähintään kaksi työntekijää on tietoisia asiakasperheen tilanteesta, jotta mahdollisessa henkilöstöön liittyvässä kriisitilanteessa palvelu jatkuu yritykseen kohdistuvasta kriisistä huolimatta.

Yrityksellä on olemassa reservissä vapaita ammatillisia tukiperheitä, mikäli kriisi-/poikkeustila koskettaisi jotain tiettyä tukiperhettä. Asiakkaalle pystytään pikaisella aikataululla tarjoamaan uusi ammatillinen tukiperhe, jotta palvelu voi jatkua ilman pidempää katkosta. Tämä on huomioitu ennakoimalla tukiperheiden tarve. Henkilöstön sairastuessa tms. jatkuvuus turvataan kuten yllä kohdassa 3.2 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen on kuvattu.

Taulukossa 2. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tukiperheen lopettaminen suunniteltua aiemmin	Vähäinen riski, palvelun jatkuvuuden riski	Koulutus, sitouttaminen, tuki, uuden tukiperheen järjestäminen

Työntekijän äkillinen poissa- olo	Vähäinen riski	Sijaisen järjestäminen
Toiminnan hetkellinen kannattamattomuus esim. asiakkuuksien määrän lasku, hyvinvointialueiden linjaukset esim. Ostojen tai säästöjen suhteen	Kohtalainen riski	Toiminnan jatkuvuuden va- kauttaminen tarpeeksi laajan alueellisuuden sekä tuotettavien palveluiden määrän avulla

## 3.3 Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tukiperhe.fi organisaatio peilaa laadunhallinnassa SHQS-laadunhallinnan kriteeristöön. Organisaation palvelujohtaja sekä palvelupäällikkö on koulutettu sisäisen auditointiin SHQS-laadunhallintakriteeristön käyttöön. Laadunhallintaa arvioidaan johtamisen, henkilöstövoimavarojen, palvelutoiminnan, asiakastyön, laitteiden ja työvälineiden sekä kehittämistoiminnan näkökulmasta.

Tukiperhe.fi noudattaa laadunhallinnassaan puitesopimuksissa asetettuja laatustandardeja sekä lainsäädännöstä nousevia elementtejä. Organisaation toteuttamia palveluita ohjaa mm. sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, vammaispalvelulaki, laki lapsen tapaamisoikeudesta, laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta.

Asiakastyössä organisaation yhteisenä viitekehyksenä on ratkaisu- ja voimavarakeskeinen ajattelu sekä toimintakäytännöt. Viitekehys ohjaa kaikkien asiakkuuksien toiminnan toteutusta.

Tukiperhe.fi Oy riskienhallinnasta vastaavat palvelujohtaja ja palvelupäälliköt.

Palvelutoiminnan ja tukiperhetoiminnan riskit arvioidaan 1-2 kertaa vuodessa [maaliskuussa ja syyskuussa]. Lisäksi ammatillisten tukiperheiden koteihin tehdään tarvittaessa riskienarviointi käynnit.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi työntekijät ennakoivat mahdolliset asiakasturvallisuuden riskit ja suunnittelevat toiminnot ja tapaamiset tämän jälkeen. Työskentelyt toteutetaan pääasiassa välittömässä asiakaskontaktissa, joten etätyöskentelyn turvallisuusriski on sen myötä minimoitu. Etätyöskentelyt ovat pääasiassa palveluntilaajan järjestämiä arviointeja tai aloitustapaamisia. Etätapaamiset toteutetaan Teams-yhteydellä palveluntilaajan kutsumana. Palvelujen toteuttamisen peruseriaatteina on toteuttaa avoimessa dialogissa läpinäkyvää ja asiakasta kunnioittavaa toimintaa.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tukiperhe.fi palvelutoiminnassa on käytössä tällä hetkellä toimistoja ja toimitiloja Uudellamaalla ja pääkaupunkiseudulla, Varsinais-Suomessa sekä Pohjois-Savossa. Toimistot Vantaalla ja Turussa toimivat pääasiassa työntekijöiden taukutiloina sekä jonkin verran asiakastyön tapaamisissa. Tukiperhetoiminnan käytössä on tilat Espoossa ja Helsingissä. Perhesosiaalityön ja lastensuojelun avohuollon palveluntuottamisessa ei tilojen osalta ole laatustandardeja. Toimistotilojen valinnassa on huomioitu esteettömyys sekä asiakasturvallisuus. Kaikkien asiakaskäytössä olevien tilojen on todettu olevan käyttötarkoituksessaan riittävän turvallisia.

Tiloja hallinnoidaan ja huolletaan henkilökunnan ja kiinteistöhuollon toimesta. Mahdolliset puutteet korjataan. Käytössä oleviin toimipaikkoihin on laadittu palo- ja pelastussuunnitelmat kiinteistönhallinnan toimesta.

Tukiperhe.fi on kutsunut toimipisteisiin terveystarkastajia ja palotarkastajaa tarkastuskäynneille. Tarkastukset eivät kuitenkaan ole toteutuneet, koska toimitiloissa ei toteuteta ympärivuorokautista palvelutoimintaa. Vantaan ja Turun toimistojen palo- ja pelastussuunnitelmat ovat taloyhtiön laatimat.

Toimitiloissa ei ole käytössä välineitä, jotka muodostaisivat turvallisuusriskin.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Palvelujohtaja Milla Vistiaho (milla.vistiaho@tukiperhe.fi) toimii Asiakastietolain 7 §:n määrittämä johtajana, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta

Tukiperhe.fi Oy:n tietosuojavastaavana toimii toimitusjohtaja Salla Ala-Jääski p. 044 2833097, [salla.ala-jaaski@tukiperhe.fi](mailto:salla.ala-jaaski@tukiperhe.fi)

Tukiperhe.fi palvelutoiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta. Osoitusvelvollisuus pystytään todentamaan, sillä palveluntuottajalla on ajantasainen tietoturvapoliittikka, jota päivitetään säännöllisesti. Henkilökuntaa on koulutettu ja koulutetaan säännöllisesti, jotta he pystyvät kertomaan rekisteröidyille heidän oikeuksistaan kirjausten suhteen.

Tietosuojaperiaatteet on huomioitu palveluntuottajan tietoturvapoliitikassa.

- Työntekijöitä koulutetaan, jotta he osaavat käsitellä asiakkaiden henkilötietoja Lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröiden kannalta läpinäkyvästi luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerätään vain tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten kerätään vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitetään aina tarvittaessa, ja epätarkat ja virheelliset henkilötiedot poistetaan tai oikaistaan viipymättä
- säilytetään muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Asiakastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakastietojen käsittelyyn on laadittu seuraava muistilista:

- Huolehditaan arkaluontoisten tietojen säilyttämisestä ja tarpeettomien tietojen tuhoamisesta.
- Asiakassuhteen päättyessä tiedot luovutetaan tilaaja-asiakkaalle.
- Huolehditaan työ- ja toimistotilojen asianmukaisesta lukitsemisesta.
- Huolehditaan työasemien ja laitteiden lukituksesta ja suojauksesta.
- Muistetaan hyvät salasanaikäytännöt ja huolehditaan salasanojen turvallisesta säilyttämisestä.
- Noudatetaan vaitiolovelvollisuutta ja kiinnitetään huomiota, miten työasioista viestitään

Tukiperhe.fi varmistaa henkilöstön koulutuksella ja perehdytyksellä, että henkilöstö tuntee henkilötietojen suojaamista koskevat ohjeet. Lisäksi henkilöstön kanssa käydään läpi tietoturva-käytänteet. Henkilökuntaa on ohjeistettu mahdollisten tietoturvaloukkausten varalta. Mikäli henkilökunta havaitsee poikkeamia asiakastietojärjestelmässä, he ottavat viipymättä yhteyden esihenkilöön. Henkilökunta on koulutettu sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyyn ja kirjaamiseen. Kirjaamiskoulutukset ja -ohjeistukset löytyvät yrityksen jaettavista kansioista Teams-alustalta.

Tukiperhe.fi palvelutoiminnoissa tehdään kirjauksia/raportteja mahdollisimman paljon asiakkaan kanssa yhdessä asiakasta osallistaen. Mikäli asiakas pyytää työntekijää näyttämään itseään koskevia tietoja tai kirjauksia on niitä mahdollista yhdessä tarkastella ja työstää. Mikäli asiakkaan asiakasasiakirjoja/dokumentteja pyydetään Tukiperhe.fi, henkilöstöltä, ohjataan asiakas tekemään tietopyyntö asiakkaan hyvinvointialueelle, joka toimii asiakasasiakirjojen omistajana.

Asiakkaan tietoja kerätään vain asiakassuhteen hoitamiseksi. Asiakassuhteen alussa asiakkaalle kerrotaan mitä tietoa ja mihin käyttötarkoitukseen sitä kerätään. Asiakkaalle kerrotaan, kenellä on tietoihin pääsy ja keille tietoja voidaan luovuttaa. Rekisteriseloste on nähtävissä Konsulinrinne 3, 02450 Sundsberg, Neilikkatie 25 A 6 01300 Vantaa. Nappula-järjestelmä kuuluu Myneva-asiakastietojärjestelmän kokonaisuuteen. Järjestelmän on ISO 27001:2013- sertifioitu. Sertifiointi osoittaa, että Myneva noudattaa tietoturvaa koskevaa kansainvälistä standardia.

Tukiperhetoiminnassa on käytössä Nappula-järjestelmän Väylä- ominaisuus, jonka avulla tukiperheille lähtee asiakastietojärjestelmästä linkki tukivuorokausi raporttipohjaan joko puhelimeen tai sähköpostiin. Lomakkeen täyttämisen jälkeen raportti palautuu suoraan tietoturvallisesti asiakastietojärjestelmään, josta se toimitetaan salattuna sähköpostina sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaiden raportteja ja käyntikirjauksia voidaan lähettää tiedonsiirrolla suoraan hyvinvointialueelle, mikäli Nappulan tiedonsiirto on käytössä hyvinvointialueella. Mikäli suora tiedonsiirto-ominaisuus ei ole saatavilla tai käytössä, dokumentit lähetetään salattuna sähköpostina tai paperipostina asiakastietojärjestelmän muodostamina PDF-tulosteina. Asiakkuuden päättyessä koko dokumentaatio toimitetaan hyvinvointialueelle salattuna sähköpostina, paperikopiona tai toimitetaan suoraan hyvinvointialueen arkistoon. Asiakkaan tiedot poistetaan asiakastietojärjestelmästä, kun asiakassuhde päättyy.

Asiakastietojärjestelmä Nappulaa voidaan käyttää ainoastaan niillä koneilla, joihin on asennettu laitekohtainen varmenne. Jokaisella työntekijällä on omat käyttäjätunnukset.

Esihenkilöiden vastuulla on, että työntekijöillä näkyy oikeat asiakkaat oikeaan aikaan ja asiakkaat poistetaan työntekijän näkymästä, kun asiakassuhde päättyy.

Henkilöstön perehdytyksessä varmistetaan, että henkilöstö ymmärtää sosiaalihuollon kirjaamisen peruseriaatteen ja siihen liittyvän lainsäädännön. Lisäksi henkilöstö perehdytetään toiminnan kirjaamisen käytäntöihin. Perehdytyksestä vastaavat palvelutoiminnan johtaja ja palvelupäälliköt. Perehdytyksen lisäksi järjestetään organisaation sisäisiä kirjaamiskoulutuksia vuosittain.

Tietosuojan toteutumista ja asiakastiedon käsittelyä seurataan päivittäisissä toiminnoissa. Esihenkilöt seuraavat asiakastyön toteuttamista, dokumentaation vastaamista viranomaismääräysten mukaisia kirjaamiskäytäntöjä sekä kirjaamisen laadittuja ohjeita.

Tukiperhe.fi toimitiloissa ei ole käytössä kameravalvontaa.

# TUKIPERHE.fi

Tukiperhe.fi varmistaa palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden tarjottaviin palveluihin nähden yhteistyössä Promea it-tuen kanssa.

Yhteistyöyritys Promea tiedottaa säännöllisesti mahdollisista haavoittuvuuksista eri laitteiden käyttämissä Office-ohjelmissa sekä nettiselaimissa. He ohjeistavat tietoturvalliseen käyttöön päivityksissä ja toimenpiteissä. Päivitykset ja ohjeistukset menevät koko henkilökunnalle. Henkilökunnalla on mahdollisuus pyytää myös suoraa etätukea Data Groupilta omalle koneelle, mikäli havaitsevat poikkeamia.

## 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukiperhe.fi käyttää asiakastietojen hallintaan Nappula asiakastietojärjestelmää. Myneva Nappula, jonka käyttöä jotkut hyvinvointialueet ovat edellyttäneet. Käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä on suora tiedonsiirtoyhteys joidenkin hyvinvointialueiden asiakastietojärjestelmään.

Työsuhteen alkaessa henkilöstö koulutetaan asiakastietojärjestelmän käyttöön ja esihenkilöiden kanssa käydään läpi mahdolliset uudet järjestelmään liittyvät päivitykset. Esihenkilöt ohjeistavat työntekijöille kirjaamisen käytännöt, mikäli muutoksia tulee.

Järjestelmä auditoidaan tietoturvan osalta säännöllisesti. Järjestelmän toteutuksessa hyödynnetään versionhallintaa, jolloin muutosten jäljitettävyyden on mahdollista. Järjestelmän fyysisestä turvallisuudesta vastaa taho, jolta myneva Finland Oy on vuokrannut turvallista laitetilaa, joka täyttää viestintäviraston määrittelemät vaatimukset teletiloille. Järjestelmällä on päivittäinen varmuuskopiointi, palvelin on fyysisesti turvattu ja verkkoyhteyksiltään kahdennettu sijaintipaikka, jossa on jatkuva järjestelmän teknisen toiminnan valvonta. Myneva.nappulan varmuuskopiot ovat saatavilla viimeisen 31 vuorokauden ajalta

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu organisaatiolle 10.9.2024. Suunnitelman laatimisesta vastaa tietosuojavastaava Salla Ala-Jääski.

Rekisterinpitäjänä Tukiperhe.fi vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta koko käsittelyn elinkaaren ajan. Tukiperhe.fi ei teetä alihankintana asiakastyötä, vaan kaikki työntekijät ovat työsuhteessa Tukiperhe.fi Oy:n

Mikäli Tukiperhe.fi toiminnassa havaitaan, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täytymisessä on merkittäviä poikkeamia, ilmoitamme asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle (myneva.nappula). Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas-

tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, palveluntuottaja ilmoittaa siitä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Työntekijöille on kerrottu velvollisuudesta ilmoittaa esimiehelle, mikäli havaitsee poikkeumia käyttämässään järjestelmässä.

Mikäli tietojärjestelmässä on, poikkeama/häiriötilanne eikä kirjauksia voi toteuttaa. Myneva vastaa häiriötilanteen korjaamisesta. Toimimme poikkeustilanteessa suunnitelmamme mukaan, niin että kirjatukset tehdään manuaalisesti. Kun poikkeama ja häiriötilanne on ohi, kirjatukset siirretään asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään.

.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Kotiin vietävien palveluiden osalta infektioiden torjunnassa noudatetaan tavallisia varotoimia. Tavallisiin varotoimiin kuuluvat: käsihygienia, suojainten käyttö, yskimishygienia. Työntekijän henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa niin asiakas- kuin työturvallisuutta. Hyvä käsihygienia on tärkein yksittäinen keino, jolla voi vähentää infektioiden syntymistä. Suojainten tarkoitus on suojata työntekijöitä sekä asiakkaita tartunnoilta. Suojaimet säilytetään puhtaissa säilytyspakauksissa.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Tukiperhe.fi tuottamissa avohuollon palveluissa ei lähtökohtaisesti toteuteta lääkehoitoa. Asiakkaat vastaavat itse omista lääkityksistään, eikä palveluntuottajanalla ole osuutta lääkehoidon toteuttamisessa.

Tukiperhepalvelussa joillain asiakkailla on mahdollisesti säännöllinen lääkitys, jolloin asiakkaan vanhemmat arvoivat lääkkeen ottamisen/antamisen tarpeellisuuden tukiperheviikonlopun aikana. Tukiperhe voi antaa vanhempien luvalla lääkkeen viikonlopun aikana. Tukiperheille järjestettävissä vertaisvalmennuksissa pidetään kerran vuodessa koulutus turvalliseen lääkehoitoon tukiperheissä. Lisäksi tukiperheille tarjotaan tarvittaessa lisäkoulutusta ja perehdytystä, mikäli tukiperhe on osallisena asiakkaan vaativampaan lääkehoitoon liittyen. Tukiperhe.fi vastaa tukiperheiden riittävästä valmiudesta osallistua asiakkaiden lääkehoitoon.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Tukiperhe.fi toiminnoissa ei ole tällä hetkellä käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Yksikön toiminnan keskeisimpiä turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu. Taulukossa 3.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan uhkaava käytös	Vähäinen riski	Tilanteiden ennakointi
Haastavat vuorovaikutustilanteet	Jatkuva riski, työntekijöiden kuormitus	Tilanteiden ennakointi, työntekijöiden perehdytys
Vuorovaikutuskuormitus	Jatkuva riski	Asiakkuuksien määrän hallinta, työajanseuranta Tunti-velho-ohjelman avulla

## 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Taulukko 4. Yksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamistaan koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijöiden osaaminen suhteessa työn vaativuuteen	Vähäinen riski	Onnistuneet rekrytoinnit ja perehdytys, henkilöstön perusosaaminen vastaa puitesopimuksessa edellytetyjä koulutustaustoja, sisäinen omavalvonnan avulla pyritään varmistamaan, että asiakkuuksiin osoitetaan parhaiten asiakkuuteen sopivaa osaamista omaava työntekijä. Asiakkuutta ei oteta vastaan, jos ei ole osoittaa siihen työntekijää, jonka osaaminen

		vastaa k.o. työskentelyn erityispiirteitä
Henkilöstön riittävyys	Vähäinen riski	Asiakkuuksia otetaan vastaan vain sellainen määrä mikä senhetkisellä henkilöstömäärällä pystytään toteuttamaan

Tukiperhe.fi yksikössä työskentelee moniammatillinen työryhmä, joka muodostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Tukiperhe.fi pk/Uudenmaan yksikössä työskentelee viisi kokoaikaista, yksi osa-aikainen sekä muutamia tuntityöntekijöitä. Lisäksi henkilöstöön kuuluvat tukiperheiden tiiminvetäjä, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja. Tukiperhe.fi ei lähtökohtaisesti käytä sijaistyövoimaa, vaan sijaisjärjestelyt hoidetaan oman henkilöstön avulla. Kaikki palvelutoiminta tuotetaan omana palvelutuotantona, alihankintaa eikä vuokratyövoimaa ole käytössä.

Tukiperhe.fi työntekijöillä on kattavasti erilaisia täydennyskoulutuksia suoritettuna, esimerkiksi ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja koulutus, perhearviointikoulutus, Motivoiva Haastattelukoulutus sekä lyhytterapiakoulutus.

Palvelujohtaja ja palvelupäällikkö vastaavat siitä, että palveluiden tarpeeseen sekä asiakkaiden määrään nähden käytössä on riittävä henkilöstö. Tämä varmistetaan siten, että asiakkaita otetaan se määrä, minkä hoitamiseksi on riittävä määrä henkilöstövoimavaroja käytössä.

Työntekijöiden rekrytointivaiheessa tarkistetaan hakijan ammattihenkilön oikeudet ja rekisteröintinumero sekä kelpoisuus puitesopimuksen pätevyysvaatimusten osalta. Lisäksi työntekijäksi tai tukiperheeksi valitulta tarkistetaan rikosrekisteriote alaikäisten kanssa työskentelyä varten. Tukiperhe.fi palvelutoiminnassa ei voi toimia opiskelijana.

Tukiperheiden ja ammatillisten tukiperheiden rekrytointi- ja hyväksymisvaiheessa tarkistetaan ammattikelpoisuus sekä tarvittaessa pyydetään tukiperheen henkilötietoja tilaajalle toimitettavaksi tukiperheen taustojen selvittämiseksi.

Konkreettiset toimenpiteet henkilöstön riittävyyden takaamiseksi perustuvat palvelupyyntöjen vastaanottamisen määrään. Mikäli työntekijä jää pois, järjestetään uusi työntekijä tilalle tai tilaajan niin halutessa palvelu päätetään. Avohuollon palveluissa palvelutoteuttaminen/asiakkaan turvallisuus ei pääse vaarantumaan, koska asiakkuuksien määrä on aina linjassa työntekijämäärän kanssa.

Palvelutoiminnan henkilöstön omavalvonta muodostuu osaltaan henkilökunnan perehdytyksestä, joka sisältää kolme eri perehdytyskokonaisuutta: palvelutoiminta, henkilöstö ja organisaatio.

Henkilöstön kanssa käydään läpi vuosittain eri työmuotojen tehtävänkuvat, joiden avulla ohjataan työntekijöiden ymmärrystä työtehtävän sisällöstä sekä tehtävässä vaadittavasta osaamisesta ja työskentelyn keskeisimmästä fokuksista. Työntekijät saavat lisäksi työn sisällöllistä ohjausta ja tukea säännöllisesti järjestettävissä tiimeissä, työnohjauksessa sekä esihenkilöiltä.

Henkilöstön osaamista ja työsuoritusta arvioidaan vuosittain kehityskeskustelun/työsuorituksen arvioinnin avulla. Systemaattisen arvioinnin lisäksi päivittäistä työsuoritusta seurataan asiakkuuksien raportoinnin, käyntien kalenteroinnin, asiakkuusprosessien hallinnan ja etenemisen osalta.

Tukiperhetoiminnan omavalvonnan toteuttamiseksi Tukiperhe.fi tukiperheeksi hyväksymisen prosessi etenee kuudessa eri vaiheessa. Prosessi pitää sisällään haastattelun, tapaamisen (kotiäynti), taustojen selvittämisen tutkintotodistus, rikosrekisteri, (kuntalausunto), tukiperheen koulutuksen ja tukiperheeksi hyväksymisen, tukiperheen säännöllisen tuen (vertaisvalmennus/työnohjaus) sekä tukiperhetoiminnan arvioinnin/tilannekatsauksen 6-12 kk:n kuluttua. Toiminnan omavalvontaa toteutetaan kuukausittain tukiperheille järjestettävissä tukiperheiden vertaisvalmennuksissa sekä työnohjauksessa. Tukiperheiltä edellytetään lisäksi raportointia jokaisen tukiviikonlopun jälkeen, jonka toimii myös omavalvonnan seurannan välineenä.

Tukiperhe.fi laatii vuosittain koulutussuunnitelman. Vuoden 2026 koulutusten painopisteinä ovat Kanta-palveluihin liittymiseen kuuluvat koulutukset, tietosuojaja- ja tietoturvakoulutus.

## 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Tukiperhe.fi palvelutoiminnassa toimitaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tukiperhe.fi Oy:n työntekijöillä ei ole oikeutta rajoittaa asiakkaita. Työskentelyjen viitekehystenä toimiva ratkaisukeskeisyys ohjaa työntekijöitä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja toimijuuden vahvistamiseen.

Palvelut tarjotaan asiakkaan kotiin ja omaan lähiympäristöön ja ovat siten esteettömiä ja saatavutettavia. Tukiperhe.fi ei ole profiloitunut tiettyyn asiakasryhmään, vaan on avoin kaikille asiakkaille. Palvelujen yhdenvertaisuus toteutuu vastaanotettavien asiakkuuksien osalta. Perehdytys,

asiakkuuksien johtaminen sekä prosessien ohjaus toteutetaan ratkaisukeskeistä näkökulmaa vahvistaen.

Asiakkaan asiallista kohtelua arvioidaan asiakkaan arviointipalavereissa, kysytään kk-raportissa asiakkaan näkemystä/kokemusta omasta tilanteestaan. Asiakkaille lähetetään linkki asiakastyytyväisyyskyselyyn jokaisen päättyneen työskentelyn jälkeen. Lisäksi Tukiperhe.fi verkkosivuilla on palautteen antamiseksi lomake, jonka avulla voi antaa palautetta koska tahansa.

Työskentelyssä keskitytään asiakkaiden hyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin kokonaisvaltaisesti. Perheitä/asiakkaita tarkastellaan yksilöllisesti fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kannoilta. Jos työntekijälle herää huolta jostakin toimintakyvyn osa-alueesta, keskitytään siihen työskentelyssä. Välillä asiakas itse ei näe ongelmaa samoissa osa-alueissa, mutta puheen ja luottamuksen avulla herätellään asiakasta pohtimaan asiaa.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakas on täysin osallisena oman palvelunsa toteuttamisessa. Toteutuksessa ei ole sellaista tilannetta, jossa asiakas ei olisi osallisena tai tietoinen tapahtumasta. Tukiperhe.fi Oy yrityksen periaatteena on, ettei palvelutoiminnassa voida saavuttaa toivottua tulosta ilman, että asiakkaat ovat täysin osallisina tarjotun palvelun vastaanottamisessa.

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti työskentelyn aikana sekä hyvinvointialuekohtaisen palautekyselyiden avulla. Lisäksi työskentelyn päättyessä toteutamme asiakastyytyväisyyskyselyn jokaiselle asiakkaalta asiakastyytyväisyyskysely linkin avulla. Palautteet käsitellään nimettömänä, ellei asianomainen itse halua nimeään erikseen palautteeseen laittaa. Palautteesta on laadittu palautteiden seurantataulukko, josta nähdään palautteen sisältö, kehittämistä vaativat asiat sekä toimenpiteet, joilla kehittämistavoitteet saavutetaan. Korjaavat palautteet kirjataan omavalvonnan seurantaraporttiin, josta on nähtävissä mahdolliset toimenpiteet, aikataulu ja vastuhenkilö.

Tukiperhe.fi Oy on avoin kaikille palautteille. Sekä suora että epäsuora palaute otetaan vastaan kaikilla yhteydenpitotavoilla annettuna. Kaikesta palautteesta informoidaan koko työyhteisöä. Työyhteisössä mietitään aiheuttaako palaute jatkotoimenpiteitä tai työtapojen muutoksia. Viimekädessä toiminnan vastuhenkilö päättää ja vastaa mahdollisista jatkotoimenpiteistä

Vuoden 2026 tavoitteena on asiakaspalautteista saadun tiedon hyödyntäminen palvelutoiminnan kehittämisessä.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2002) 4 § mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

Asiakkaillamme on oikeus laadukkaaseen, turvalliseen ja asianmukaiseen palveluun. Asiakasta tulee kohdella hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttä kunnioittaen. Pyrimme toteuttamaan palvelumme aina asiakasta kuunnellen. Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla tai omaisella on oikeus antaa palautetta hyvinvointialueen työntekijälle, palvelutoiminnan vastuuhenkilölle, sosiaaliasiamiehelle ja edellyttää asian selvittämistä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto on antanut omavalvonnan määräyksessä 1/2024 edellytykset muistutusten käsittelystä, kuten kenelle muistutus osoitetaan, kuka käsittelee asian, käsittelyaikataulu ja miten vastaus annetaan.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle palvelujohtaja Milla Vistiaholle tai palvelupäällikkö Jarkko Ahoselle tai sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle.

Palvelujohtaja Milla Vistiaho ja palvelupäällikkö Jarkko Ahonen vastaavat muistutusten käsittelystä. Muistutukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon kuluessa.

Asia käydään läpi työntekijöiden ja asianomaisen kanssa. Ristiriidat pyritään ratkaisemaan keskustelemalla. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen vaatiessa. Asiakkaan toiveesta on mahdollista vaihtaa työntekijää tai lopettaa palvelu suunniteltua aiemmin.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on mahdollisuus ja oikeus ottaa yhteyttä omaan sosiaalialueen työntekijään tai sosiaaliasiamieheen. Työntekijä auttaa yhteystietojen hankkimisessa sekä yhteydenpidon järjestämisessä.

Sosiaaliasiaavastaavat toimivat asiakkaan oikeusturvan tukena sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiaavastaavien tehtävänä on neuvoda ja ohjata, avustaa muistutusten tekemisessä, edistää asiakkaan oikeuksia ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

## **Sosiaaliasiaavastaavien yhteystiedot palvelutoiminnan alueilla**

Potilas ja sosiaalivastaava Oulun eteläisen- Rannikon alue

p. 040 1357946

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava OYS, Lakeuden sekä Oulunkaaren alue

p. 040 3186383

Potilas- ja sosiaalivastaava Oulu, Koillismaa

p. 040 3185123

Potilas- sosiaaliasiavastaava OYS, Oys Konsti

p. 050 5713395

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpiä yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi hallinta on kuvattu taulukossa 5.

5.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun toteuttamisen haaste, mikäli asiakkaan äidinkielelle ei löydy tulkkia tai tulkin tulkkaukseen puutteellinen.	Vähäinen, satunnainen riski	Riskiä ei voida palveluntuottajan näkökulmasta ehkäistä, palvelun tarjoaminen pyritään turvaamaan

## 4 – HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki 741/2023) 29 §:n mukaan sosiaali- huollon palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi toiminnasta ilmenneet, asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä palvelutoiminnan johdolle, jos hän/he tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Palvelutoiminnan johdon on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoituksen tehnyt henkilön tulee ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, sen uhkaa tai lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Tietoon tulleet poikkeamat käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja epäkohtaan/ selvityspyyntöön/palautteeseen vastaan välittömästi tai viimeistään määräaikaan mennessä. Poikkeamat/selvityspyynnöt/palautteet kirjataan omavalvonnan seurantaraporttiin, josta on todennettavissa asiaan reagointi, aikataulu, vastuuhenkilö ja jatkotoimenpiteet.

Saadusta palautteesta tunnistetaan mahdolliset kehittämistoimenpiteet sekä paneudutaan asian juurisyyn.

Henkilöstön on mahdollista tuoda esille organisaation sisäisesti epäkohtia, laatupoikkeamia sekä riskejä monin eri väylin. Esimerkiksi henkilöstöpalavereissa, suoraan esihenkilölle ilmoittaen, nimettömän ilmoituskanavan kautta, henkilöstötyytyväisyyskyselyssä ja riskien arvioinnissa.

### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Toiminnassa esille tulevat tapaturma- ja vaaratilanteet tulee kirjata tapaturma- ja vaaratilanneilmoituslomakkeeseen, joka löytyy organisaation Teams-kansiosta. Ensin tapaturma tai vaaratilanne käsitellään työntekijän ja esihenkilön välillä. Yhdessä pohditaan miten tilanne olisi voitu välttää paneutuen juurisyyhyn ja miten toimintaa voidaan muuttaa turvallisemmaksi. Lomakkeet käsitellään yhdessä henkilökuntapalavereissa, jotta yhteisiä menettelytapoja voidaan tarkastella ja taata turvallisuus sekä voidaan välttää poikkeaman toistumien. Korjaavat toimenpiteet tulee kirjata ylös ja esihenkilö tiedottaa muutoksista työyhteisöä. Tapaturma- ja vaaratilanneilmoituslomakkeita pidetään tallessa organisaation yhteisessä haitta- ja vaaratapahtumat kansioissa.

Tukiperhe.fi henkilöstö ja esihenkilöt vastaavat siitä, että mikäli haitta- tai vaaratapahtumaan liittyy ilmoitusvelvollisuus tilaajan, asiakkaan, Valvovan viranomaisen, poliisin tms. osalta tehdään ilmoitus.

Tukiperhe.fi raportoi hyvinvointialueelle kirjallisesti, mikäli toiminnassa ilmenee tunnistettuja palvelutoimintaan vaikuttavia riskejä.

Tukiperhe.fi toimittaa tilaajan pyytäessä riskienarviointinsa tms. koosteen organisaation riskienhallinnasta. Tilaaja voi tutustua organisaation riskienarviointiin ja hallintaan toimintasuunnitelmasta/omavalvontasuunnitelmasta.

Omassa toiminnassaan ilmenevistä epäkohdista Tukiperhe.fi on välittömästi yhteydessä palvelun tilaajaan suullisesti/kirjallisesti. Tapahtuneesta epäkohdasta tehdään kirjallinen vastineta- pahtumien kulusta sekä organisaation kuvaus olisiko tapahtunut voitu jotenkin välttää ja mitkä ovat jatkokehittämistoimenpiteet jatkossa.

Tukiperhe.fi ei käytä alihankkijoiden palveluita palvelutoiminnassaan.

Henkilökunta ilmoittaa palvelutoiminnan tai yksikön vastuuhenkilölle suullisesti, kirjallisesti yms., mikäli havaitsee epäkohtia toiminnassa.

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu ohjeistus lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudesta. Ohjeistus käydään läpi perehdytyksen lisäksi vuosittain alueellisissa tiimikokouksissa.

## 4.2.2 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaavat organisaation johtohenkilöt palvelujohtaja Milla Vistiaho ja palvelupäällikkö Jarkko Ahonen.

Muistutukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon kuluessa. Muistutuksissa esille nousseet asiat käsitellään ja tämän jälkeen tunnistetaan johtaako saatu palaute toimenpiteisiin tai kehittämistarpeisiin. Muistutukset kirjataan omavalvonnan seurantaraporttiin, josta on seurattavissa suunnitellut ja toteutetut toimenpiteet sekä aikataulu ja vastuhenkilö.

## 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Haitta- ja vaaratapahtumista nousseet epäkohdat/ tapahtumiin johtaneet juurisyyt otetaan tarkasteluun henkilöstön perehdytyksen, riskienarvioinnin ja palvelutoiminnan prosessien sekä asiakkuuksien johtamisen osalta. Mikäli tapahtumat vaativat systemaattisen kehittämistarpeen kirjataan ne palvelualueen seurantaan, jonka avulla seurataan kehittämistoiminnan konkreettisiä toimenpiteitä sekä seurataan ja arvioidaan toimien edistymistä. Palautteet dokumentoidaan omavalvonnan seurantaraporttiin, josta on nähtävissä palautteeseen vastaaminen ja mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Muistutuksista, kanteluista/reklamaatioista esille nousseista epäkohdista tunnistetaan kohdat, joihin palveluntuottajana on otettava opiksi, kiinnitettävä huomio jatkossa tai huomioitava konkreettinen kehittämistoimenpide jatkossa.

Henkilöstölle on informoitu organisaation käytössä olevat kanavat viestiä epäkohdista sekä antaa palautetta. Henkilöstölle teetetään vuosittain työhyvinvoinnista sekä kehittämisideoista kyselyt, joiden avulla voivat myös viestiä kokemuksiaan, epäkohdista sekä antaa palautetta.

Tukiperhe.fi noudattaa valvontaviranmaisen antamaa ohjausta ja ottaa päätökset toimintaansa ohjaavaksi ja omavalvontaa kehittäväksi käytännöiksi.

## 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kun poikkeama havaitaan tai tulee ilmoituksen kautta vastuuhenkilöiden tietoon, käydään se läpi työntekijän kanssa, siten että ei keskustella asiasta ketään syyttäen vaan pyrkien siihen, että asiasta saadaan kaikki tarvittava tieto käyttöön. Ensinnäkin käydään läpi, onko poikkeaman

aiheuttanut asia sellainen, jonka voi olettaa olevan työntekijän tiedossa perehdytyksen tai käytössä olevan ohjeistuksen kautta. Tarvittaessa tarkennetaan ohjeita. Käydään läpi tilanne, jossa poikkeama syntyi, ja mietitään yhdessä, olisiko tilanteessa ollut mahdollista toimia toisin, ja voiko tulevaisuudessa vaikuttaa siihen, että tilanteessa voisi toimia toisin, tai että kyseisenlaista tilannetta ei lainkaan syntyisi.

Kun poikkeama on havaittu ja käyty läpi, tehdään tarvittavat ja mahdolliset toimenpiteet sen varmistamiseksi, että tilanne ei toistu. Mahdolliset sanktiot tulevat myös kyseeseen, jos on osoitettavissa, että kyseessä on esim. toistuva ohjeistusten laiminlyönti, tai lainvastainen toiminta. Jos poikkeama on tapahtunut suorassa asiakastyötilanteessa, se käydään läpi myös asiakkaan ja/ tai tilaajan edustajan kanssa ja vastataan asiaan liittyviin selvityspyyntöihin.

Näiden toimien avulla taataan palvelun peruslaatu ja –turvallisuus, ja poikkeamista opitaan koko organisaation tasolla ennakointia, tarkkuutta ja asioita, joita tulee painottaa esim. perehdytyksessä.

Kotiin vietävissä palveluissa poikkeamat ovat verrattain vähäisiä, koska työhön liittyy niin vähän konkretiaa. Laatu poikkeamia ilmenee myös harvoin, mutta niihin reagoidaan edellä kuvatulla tavalla.

Palvelutoiminnan eri osa-alueita ja kehittämistoimintaa arvioidaan kuukausittain alueellisissa kuukausiseurannoissa. Kehittämistoimet kirjataan kk-seurantaan.

Poikkeamat kirjataan Teams-alustalle omaan kansioonsa, ja korjaavista toimenpiteistä sekä niiden seurannasta vastaavat palvelujohtaja, palvelupäällikkö ja/ tai tukiperheiden tiiminvetäjä. Korjaavat toimenpiteet ovat voimassa heti kun asia on käsitelty, poikkeamat käsitellään aina välittömästi niiden tultua tietoon. Tarvittaessa sovittu kehittämistoimenpide kirjataan osaksi perehdytystä, jos se on tarpeen, tai Teams-kansioon seurattaviin asioihin tai toimenpidelistaan.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Asiakastyön laatua ja vaikuttavuutta seurataan työskentelyn etenemisen, raportoinnin ajantasaisuuden ja sisällön vastaavuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Arviointiin osallistuu myös tilaajan edustaja, jolle raportti toimitetaan kuukausittain. Tarvittaessa työskentelyn suuntaa korjataan tavoitteiden tarkennuttua. Lisäksi toimintaa arvioidaan 3kk välein yhdessä tilaajan

edustajan kanssa. Palveluiden turvallisuutta seurataan sen mukaan, minkä verran poikkeamia ilmenee. Riskienarvioinnissa ei ole noussut esiin merkittäviä turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä.

Laadun ja turvallisuuden seurannan raportointi tapahtuu omavalvonnan seurantaraportin avulla. Jos poikkeamiin liittyy asiakkaita tai sosiaalityöntekijän kanssa tehtyä yhteistyötä, poikkeamista raportoidaan aina myös näille tahoille.

Asiakastyön riskienhallinta tapahtuu päivittäisessä työskentelyssä mahdolliset riskit tunnistuen ja huomioiden työskentelyn toteutuksessa. Asiakastyön vaihtelevista tilanteista ja tapahtumista keskustellaan säännöllisesti alueellisissa tiimeissä. Mahdollisia riskejä ja vaaratilanteita ennakoidaan ja pyritään vaikuttamaan tilanteisiin, joissa tunnistetaan olevan riskejä, Työssä esiin nousseita riskejä ovat mm. seuraavat:

- Asiakkaan aggressiivinen ja uhkaava käytös
- Psykososiaalisen työn kuormitus
- Haastavat vuorovaikutustilanteet
- Työn aikataulutuksen ja tauottamisen haasteet
- Asiakaskäynneillä tapahtuvat tapaturmat ohjatussa toiminnassa
- Tieliikenteessä tapahtuvat vaaratilanteet
- Bakteerit ja virukset

Todennäköisin riski työntekijälle on psykososiaalisen työn kuormitus ja/tai asiakkaan aggressiivinen ja uhkaava käytös tai haastavat vuorovaikutustilanteet. Työntekijöitä on ohjeistettu näissä tilanteissa poistumaan tilanteesta rauhallisesti mahdollisuuksien mukaan. Jos ennen kotikäyntiä tai tapaamista on olemassa epäily, että asiakas voi käyttäytyä uhkaavasti, tulee työntekijän pyytää toinen työntekijä asiakaskäynnille mukaan. Asiakaskäynneillä puhelin on oltava aina mukana ja saatavilla. Uhkaavissa tilanteissa työntekijän on varmistettava muiden paikalla olevien turvallisuus.

Asiakaskäynneillä tapahtuvia tapaturmia tulee ennakoida suunnittelemalla ohjatut tilanteet etukäteen. Tapaturmista- ja vaaratilanteista tulee tehdä haitta- ja vaaratapahtuma ilmoitus, joka tulee toimittaa esihenkilölle välittömästi tapahtuman jälkeen.

Kaikkia uhkaavaa vaaratilanne, kuten tulipalo, ilmoitetaan välittömästi kaikille paikallaoleville ja hälytyskeskukseen. Työntekijä ohjaa asiakkaat turvaan.

Riskit ja tapaturmat käsitellään henkilöstöpalaverissa. Mahdolliset riski- ja vaaratilanteet ilmoitetaan viipymättä ja yhdessä mietitään mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä vastaisuudessa voisi tehdä tapahtuman välttämiseksi.

Riskienhallinnan toimivuutta ja toteutumista arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa osana riskien arviointia sekä kuukausittain alueellisen kk-seurannan avulla. Arvioinnista raportoidaan toimintasuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelmaan.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Tukiperhe.fi seuraa kehittämiskohteita omavalvonnan seurantaraportin avulla. Lisäksi omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä (4 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan) seurataan ja arvioidaan havaittujen puuteiden kehittymistä/korjaamista.

Omavalvontasuunnitelman korjaavien toimenpiteiden selvitys/dokumentaatio on todennettavissa alueellisissa omavalvonnan seurantaraportissa, Omavalvontasuunnitelman päivitykset on kalenteroitu vuosikellon mukaisesti neljä kertaa vuodessa.

Tukiperhe.fi julkaisee omavalvonnan seurannasta neljä kertaa vuodessa raportit. Raportit ovat nähtävissä tukiperhe.fi verkkosivuilla vuodesta 2026 alkaen.